

# **PANDUAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN**



**PUSAT JAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS WIRARAJA TAHUN 2022**

## **KATA PENGANTAR**

Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi mencantumkan pentingnya pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan tinggi. Salah satunya melalui pengukuran kepuasan pengguna layanan. Tahun 2022 ini kepuasan pengguna layanan dilaksanakan melalui Survey Kepuasan Pengguna Layanan sebagaimana pelaksanaan tahun-tahun sebelumnya. Tujuannya adalah memperoleh umpan balik dari para pengguna layanan baik dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan stakeholders.

Buku Panduan ini merupakan pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Layanan yang telah direvisi dan diperbaharui untuk setiap Unit Pelaksana di Universitas Wiraraja yang dilaksanakan setiap tahun. Survey Kepuasan Layanan ini dilakukan sebagai tanggung jawab penjaminan mutu internal Universitas Wiraraja secara berkelanjutan terhadap capaian SPMI Universitas Wiraraja. Selain itu Survey Pengguna Layanan dilakukan sebagai bentuk persiapan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) oleh BAN PT dalam periode waktu 5 (lima) tahun sekali, serta persiapan untuk penilaian akreditasi. Diharapkan hasil Survey Kepuasan Layanan dapat menjadi masukan yang efektif guna mengetahui kualitas layanan Universitas oleh para pengguna layanan untuk melakukan peningkatan mutu yang berkelanjutan pada unit-unit akademik di Universitas Wiraraja.

Sumenep, Oktober 2022  
Ketua Pusat Jaminan Mutu

**Ika Fatmawati P, S.TP.,MP.**  
NIDN. 0709117801

## **DAFTAR ISI**

Halaman Judul

Kata Pengantar

Daftar Isi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang
2. Maksud dan Tujuan
3. Sasaran
4. Waktu dan Tempat

### **BAB II PRINSIP DAN METODE SURVEY KEPUASAN LAYANAN**

1. Unsur Survey Kepuasan Layanan
2. Metode Pengumpulan Data
3. Metode Pengolahan Data

### **BAB III PENUTUP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Pendahuluan**

Kepercayaan sivitas akademika terhadap Universitas Wiraraja, tidak terlepas dari layanan yang diberikan Universitas Wiraraja kepada masyarakat kampus itu sendiri. Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Hal ini berarti kepuasan layanan merupakan kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika di kampus Universitas Wiraraja atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan Universitas Wiraraja kepada dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, *stake holder* dan masyarakat umum sampai saat ini berjalan dengan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT), ISO 9001:2008 di Universitas Wiraraja, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Kepuasan Pengguna Layanan atau evaluasi terhadap Universitas Wiraraja.

Instrumen untuk mengukur kepuasan layanan mengacu pada unsur-unsur yang diukur pada Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur tersebut dikembangkan atau disesuaikan dengan tipe pelayanan yang ada di Universitas Wiraraja yaitu layanan manajemen umum dan laboratorium, keuangan, sarana prasarana dan pelaksanaan pengajaran oleh dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, serta pengguna eksternal.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Layanan Sivitas Akademik terhadap Universitas Wiraraja sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Universitas Wiraraja.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Survey kepuasan layanan dosen, tendik, mahasiswa, layanan LPPM dan mitra kerjasama dilaksanakan secara berkala setahun sekali yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja Universitas Wiraraja dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pengguna jasa pada tahun yang akan datang.

## **3. Sasaran**

Sasaran Survey Kepuasan Layanan adalah dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa di lingkungan Universitas Wiraraja, serta stakeholder.

## **4. Waktu dan Tempat**

### **a. Waktu**

Survey Kepuasan Layanan dilaksanakan pada bulan Nopember 2022.

### **b. Tempat**

Survey Kepuasan Layanan dilaksanakan selama satu bulan secara online melalui goggle form.

## **BAB II**

### **METODE SURVEY KEPUASAN LAYANAN**

#### **1. Unsur Kepuasan Pengguna Layanan**

Unsur yang diukur untuk menilai tingkat kepuasan pengguna layanan Dosen Universitas Wiraraja adalah sebagai berikut:

##### **SURVEY KEPUASAN LAYANAN UNTUK DOSEN**

###### **a. Fasilitas belajar mengajar yang terdiri dari 15 pernyataan**

1. Kepuasan terhadap ruang Dosen yang bersih, rapi dan nyaman
2. Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan
3. Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer,dll)
4. Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang bersih, sejuk dan nyaman
5. Kepuasan terhadap Kelengkapan Koleksi buku, e-book, e-journal di perpustakaan
6. Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot
7. Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public
8. Kepuasan terhadap Area parkir
9. Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center
10. Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga
11. Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah
12. Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman
13. Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet
14. Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)
15. Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)

###### **b. Pelayanan dalam proses belajar mengajar yang terdiri dari 16 pernyataan**

1. Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa
2. Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan
3. Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Call for paper, Workshop, Magang)
4. Ketersediaan Koperasi Dosen

5. Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi dosen
  6. Informasi koleksi perpustakaan
  7. Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan
  8. Keramahan layanan keuangan
  9. Keramahan layanan akademik
  10. Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi
  11. Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat
  12. Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut
  13. Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar
  14. Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun
  15. Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
  16. Keramahan Satpam
- c. Proses pembelajaran yang terdiri dari 15 pernyataan
1. Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja
  2. Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja
  3. Kinerja Akademik berdaya saing nasional
  4. Ketersediaan Kurikulum, RPS dan Silabus Mata Kuliah
  5. Kemudahan mengakses e-class dan SIAKAD yang memuat Absensi, Berita Acara Pembelajaran
  6. Durasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan
  7. Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)
  8. Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian/rumpun ilmu dosen
  9. Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran
  10. Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan
  11. Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas Wiraraja
  12. Evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat (PkM)
  13. Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa

14. Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring
  15. Komitmen jaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan
- d. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum yang terdiri dari 5 pernyataan
1. Kesesuaian Software/aplikasi yang tersedia dengan materi praktikum
  2. Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa
  3. Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll
  4. Suasana Ruang praktek/praktikum bersih dan nyaman
  5. Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium
- e. Aspek Keuangan yang terdiri dari 8 pernyataan
1. Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop
  2. Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA
  3. Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya
  4. Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester
  5. Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester
  6. Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel
  7. Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel
  8. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan



## SURVEY KEPUASAN LAYANAN UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN

### a. Manajemen Karier Tenaga Kependidikan yang terdiri dari 10 pernyataan

1. Proses rekrutmen calon pelamar tenaga kependidikan dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi
2. Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga
3. Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan
4. Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan
5. Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan
6. Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan
7. Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan menduduki posisi/jabatan kepada setiap karyawan
8. Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan
9. Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ yang jelas bagi karyawan
10. Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka

### b. Lingkungan Kerja Tenaga Kependidikan yang terdiri dari 8 pernyataan

1. Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat baik
2. Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja
3. Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja
4. Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja
5. Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok
6. Ruang kerja memiliki *aesthetic* (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja
7. Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi
8. Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja

c. Kepuasan Kerja yang terdiri dari 16 pernyataan

1. Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti
2. Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan
3. Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan
4. Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan
5. Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki
6. Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK
7. Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi
8. Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya
9. Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan
10. Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik
11. Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi
12. Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan
13. Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja
14. Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja
15. Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/pekerjaan
16. Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja

d. Retensi Kerja yang terdiri dari 9 pernyataan

1. Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya
2. Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang
3. Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi

4. Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya
5. Lembaga Lembaga memberikan fasilitas dan jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dll
6. Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan
7. Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan
8. Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi
9. Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan

e. Aspek Keuangan

1. Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop
2. Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA
3. Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya
4. Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester
5. Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester
6. Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel
7. Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel
8. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan

## SURVEY UNTUK MAHASISWA

### a. Survey Kepuasan Mahasiswa

Terdiri atas 6 aspek penilaian, yaitu aspek tangibles, aspek reliability, aspek responsiveness, aspek assurance, aspek emphaty, aspek information system.

#### a) Aspek Tangibles

- 1) Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap

- 2) Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Program studi IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)
  - 3) Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja
  - 4) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih
  - 5) Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Wiraraja
- b) Aspek Reliability
- 1) Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen
  - 2) Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab
  - 3) Bahan ajar suplemen (handout, modul, bahan ajar dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
  - 4) Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif
  - 5) Dosen datang tepat waktu
  - 6) Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya
  - 7) Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen
  - 8) Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan
  - 9) Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa
- c) Aspek Responsiveness
- 1) Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
  - 2) Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
  - 3) Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
  - 4) Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
  - 5) Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
  - 6) Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

d) Aspek Assurance

- 1) Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan
- 2) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)
- 3) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling
- 4) Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa
- 5) Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran
- 6) Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

e) Aspek Emphaty

- 1) Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 2) Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa
- 3) Universitas Wiraraja memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling
- 4) Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah
- 5) Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa
- 6) Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

f) Aspek Information System

- 1) Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan
- 2) Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (*online*)
- 3) Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik

- 4) Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan
- 5) Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa
- 6) Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan

b. Survey Kepuasan Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana Oleh Mahasiswa

Aspek sarana dan prasarana

1. Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas
2. Kepuasan terhadap fasilitas UKM
3. Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium
4. Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus
5. Kepuasan terhadap fasilitas parkir
6. Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah
7. Kepuasan terhadap taman kampus
8. Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus
9. Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset
10. Kepuasan terhadap fasilitas olahraga
11. Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center
12. Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)

Aspek keuangan

1. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan
2. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

4. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna
7. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak
8. Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

#### SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (Penelitian dan PKM)

A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal dengan indikator-indikator yang diukur adalah:

1. Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal
2. Kualitas reviewer yang ditunjuk
3. Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal
4. Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian
5. Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian
6. Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian

B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian Dana Eksternal

1. Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya

2. Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen
3. Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)

#### C. Kompetensi Pelaksana

1. Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya
2. Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya
3. Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti/pengabdian

#### D. Perilaku Pelaksana

1. Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti/pengabdian
2. Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)
3. Pelayanan tidak membeda-bedakan

#### E. Pelayanan Umum

1. Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali
2. Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti
3. Melayanai permintaan data dan informasi penelitian
4. Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal

#### F. Sarana Prasarana

1. Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)
2. Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.



## SURVEY KEPUASAN LAYANAN UNTUK MITRA KERJASAMA

### A. Mutu dan Produktivitas Pelaksanaan Kegiatan Kerjasam dengan Mitra

1. Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami
2. Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami
3. Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/memberikan dampak social
4. Kegiatan yang dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru

### B. Relevansi Kegiatan Kerjasama

1. Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami
2. Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami
3. Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami
4. Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat

### C. Kompetensi Pelaksana

1. Keterampilan dan pengalaman dosen pengabdian Universitas Wiraraja dalam melaksanakan tugasnya
2. Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Universitas Wiraraja dalam melaksanakan tugasnya
3. Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami

### D. Perilaku Pelaksana (Sikap Dosen Pengabdian terhadap Mitra)

1. Dosen pengabdian Universitas Wiraraja bersikap ramah, sopan, dan perhatian
2. Dosen pengabdian Universitas Wiraraja berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya

E. Keberlanjutan Kerjasama (Harapan kerjasama ke depan)

1. Kerjasama lanjutan yang sejenis
2. Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan

## 2. Metode Pengumpulan Data

Prinsip utama dalam penentuan responden adalah mempertimbangkan jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodir terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian. Jumlah responden pada masing-masing objek survei dihitung dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan atau dengan rumus sebagai berikut :

$$S = \frac{\{\lambda^2 \times N \times P \times Q\}}{\{d^2 \times (N + 1) + \lambda^2 \times P \times Q\}}$$

dimana

$S$  : jumlah sampel

$\lambda^2$  : lambda (faktor pengali) dengan  $dk=1$ , taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

Tabel nilai  $\lambda^2$  untuk  $dk= 1$  dan taraf kesalahan 1% : 6.64

Tabel nilai  $\lambda^2$  untuk  $dk= 1$  dan taraf kesalahan 5% : 3.84

Tabel nilai  $\lambda^2$  untuk  $dk= 1$  dan taraf kesalahan 10% : 2.71

$N$  : jumlah populasi

$P$  : (populasi menyebar normal) =  $Q = 0,5$

$d$  : *Margin of Error* / Toleransi kesalahan

## 3. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan software statistik SPSS dan Microsoft Excel. Analisis hasil survei menggunakan metode statistik yang memuat :

1. Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas setiap item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan  $r$  tabel dengan  $df$  dan  $\alpha=0.05$ , maka diperoleh nilai Pearson Correlation. Hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha.

## 2. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)

Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) mengacu pada teknik perhitungan indeks kepuasan pelayanan publik dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga didefinisikan cara pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) adalah sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rat tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

$$\text{Sehingga IKPL} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan pengguna layanan maka indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKPL, Interval Konversi IKPL, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKPL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKPL</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00 - 1,75	35 – 43,74	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Perhitungan indeks di atas ditujukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan.

## 3. Analisis IPA

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai

*quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden sangat berpengaruh, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konsep merupakan suatu model multiatribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan persepsi/ kepuasan responden.

Penerapan teknik *Importance Performance Analysis* dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literatur-literatur, melakukan interview, dan menggunakan penilaian manajerial. Di lain pihak, sekumpulan atribut yang melekat kepada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh responden. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survei terhadap sampel. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, responden ditanya dengan dua pertanyaan. Satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja organisasi yang menggunakan atribut tersebut.

Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran ranking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah, kemudian dengan memasang kedua set rangking tersebut, masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja (Crompton dan Duray, 1985). Skor rata-rata kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada gambar berikut:

<p>KUADRAN A</p> <p><b>PRIORITAS UTAMA</b></p>	<p>KUADRAN B</p> <p><b>PERTAHANKAN PRESTASI</b></p>
<p>KUADRAN C</p> <p><b>PRIORITAS RENDAH</b></p>	<p>KUADRAN D</p> <p><b>BERLEBIHAN</b></p>

Gambar 1. Empat Kuadran dalam *Importance Performance Analysis*

- a. Kuadran A, "Prioritas Utama" (high importance & low performance).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- b. Kuadran B, "Pertahankan Prestasi" (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/ pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini

menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

c. Kuadran C, "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

d. Kuadran D, "Berlebihan" (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

#### 4. Rekomendasi Mengenai Survei Kepuasan Masyarakat

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil analisis yang ada. Rekomendasi ini memuat :

- a. Saran perbaikan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kepuasan sivitas akademika dalam pelayanan di bidang penelitian.
- b. Rekomendasi kebijakan, program dan kegiatan guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan, melalui penyempurnaan/perbaikan aspek-aspek pelayanan yang kurang memuaskan.
- c. Rekomendasi kegiatan inovasi pelayanan

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Layanan di Lingkungan Universitas Wiraraja menjadi salah satu bagian yang sangat penting dalam kegiatan organisasi, karena survey ini merupakan umpan balik bagi Universitas. Secara regulative, pemerintah mengamanatkan pelaksanaan Survey Kepuasan Layanan yang harus dilakukan secara periodik. Panduan ini mengatur secara detail kegiatan ini dan berlaku sejak ditetapkan.

## LAMPIRAN 1. Survey Kepuasan Layanan untuk Dosen

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Dosen Universitas Wiraraja

Di Tempat

Sehubungan akan dilaksanakan evaluasi secara berkala terkait pelayanan Universitas Wiraraja, dimohon kepada Bapak/ Ibu Dosen untuk dapat mengisi kuisioner survey layanan Universitas Wiraraja. Partisipasi dalam survey ini bersifat rahasia.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua PJM,

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan:

### Harapan :

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

### Kepuasan :

- (1) Tidak Puas
- (2) Kurang Puas
- (3) Puas
- (4) Sangat Puas

<b>N O</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>KEPUASA N</b>	<b>HARAPA N</b>
<b>FASILITAS BELAJAR MENGAJAR</b>			
1	Kepuasan terhadap ruang Dosen yang bersih, rapi dan nyaman		
2	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan		
3	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung		
4	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang bersih, sejuk dan nyaman		
5	Kepuasan terhadap Kelengkapan Koleksi buku, e-book, e-journal di perpustakaan		
6	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot		
7	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public		
8	Kepuasan terhadap Area parkir		
9	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center		
10	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga		
11	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah		
12	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman		
13	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet		



14	Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)		
15	Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)		
<b>PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR</b>			
1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa		
2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan		
3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)		
4	Ketersediaan Koperasi Dosen		
5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi dosen		
6	Informasi koleksi perpustakaan		
7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan		
8	Keramahan layanan keuangan		
9	Keramahan layanan akademik		
10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi		
11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat		
12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut		
13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar		
14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun		
15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat		
16	Keramahan Satpam		
<b>PROSES PEMBELAJARAN</b>			
1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja		
2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja		
3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional		
4	Ketersediaan Kurikulum, RPS dan Silabus Mata Kuliah		
5	Kemudahan mengakses e-class dan SIAKAD yang memuat Absensi, Berita Acara Pembelajaran		
6	Durasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan		
7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)		
8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian /rumpun ilmu dosen		

9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran		
10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan		
11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas Wiraraja		
12	Evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat (PkM)		
13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa		
14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring		
15	Komitmen jaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan		
<b>PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR PRAKTIKUM</b>			
1	Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum		
2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa		
3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll		
4	Suasana Ruang praktek/praktikum bersih dan nyaman		
5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium		
<b>ASPEK KEUANGAN</b>			
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop		
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA		
3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya		
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester		
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester		
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel		
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel		
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan		

Saran

.....

.....

.....

.....

## LAMPIRAN 2. Survey Kepuasan Layanan untuk Tenaga Kependidikan

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Tenaga Kependidikan Universitas Wiraraja

Di Tempat

Sehubungan akan dilaksanakan evaluasi secara berkala terkait pelayanan Universitas Wiraraja, dimohon kepada Bapak/ Ibu Tenaga Kependidikan untuk dapat mengisi kuisisioner survey layanan Universitas Wiraraja. Partisipasi dalam survey ini bersifat rahasia.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua PJM,

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan:

### Harapan :

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

### Kepuasan :

- (1) Tidak Puas
- (2) Kurang Puas
- (3) Puas
- (4) Sangat Puas

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN
<b>MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN</b>			
1	Proses rekrutmen calon pelamar tenaga kependidikan dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi		
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga		
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan		
4	Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan		
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan		
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan		
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan menduduki posisi/jabatan kepada setiap karyawan		

8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan		
9	Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan		
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka		
<b>LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN</b>			
1	Pencahayaannya/penerangan ruang kerja sangat baik		
2	Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja		
3	Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja		
4	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja		
5	Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok		
6	Ruang kerja memiliki <i>aesthetic</i> (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja		
7	Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi		
8	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja		
<b>KEPUASAN KERJA</b>			
1	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti		
2	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan		
3	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan		
4	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan		
5	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki		
6	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK		
7	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi		
8	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya		
9	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan		
10	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik		
11	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi		

12	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan		
13	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja		
14	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja		
15	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan		
16	Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja		
<b>RETENSI KERJA</b>			
1	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya		
2	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang		
3	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi		
4	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya		
5	Lembaga memberikan fasilitas dan jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dll		
6	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan		
7	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan		
8	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi		
9	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan		
<b>ASPEK KEUANGAN</b>			
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop		
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA		
3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya		
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester		
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester		
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel		

7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel		
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan		

Saran

.....

.....

.....

.....

### LAMPIRAN 3. Survey Kepuasan Layanan LPPM (Penelitian dan PKM)

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Peneliti dan Pengabdian Universitas Wiraraja

Di Tempat

Sehubungan akan dilaksanakan evaluasi secara berkala terkait pelayanan Universitas Wiraraja, dimohon kepada Bapak/ Ibu Peneliti dan Pengabdian untuk dapat mengisi kuisisioner survey layanan Universitas Wiraraja. Partisipasi dalam survey ini bersifat rahasia.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua PJM,

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan:

**Harapan :**

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

**Kepuasan :**

- (1) Tidak Puas
- (2) Kurang Puas
- (3) Puas
- (4) Sangat Puas

<b>N O</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>KEPUASA N</b>	<b>HARAPA N</b>
<b>A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal</b>			
1	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal		
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk		
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal		
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian		
5	Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian		
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian		
<b>B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal</b>			
1	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya		
2	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen		



3	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)		
<b>C. Kompetensi pelaksana</b>			
1	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya		
2	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya		
3	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti/pengabdian		
<b>D. Perilaku Pelaksana</b>			
1	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti/pengabdian		
2	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)		
3	Pelayanan tidak membedakan		
<b>E. Pelayanan umum</b>			
1	Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali		
2	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti		
3	Melayanai permintaan data dan informasi penelitian		
4	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal		
<b>F. Sarana Prasarana</b>			
1	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)		
2	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.		

Saran

.....

.....

.....

.....

#### LAMPIRAN 4. Survey Kepuasan Layanan LPPM

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Mitra Universitas Wiraraja

Di Tempat

Sehubungan akan dilaksanakan evaluasi secara berkala terkait pelayanan Universitas Wiraraja, dimohon kepada Bapak/ Ibu Mitra untuk dapat mengisi kuisisioner survey layanan Universitas Wiraraja. Partisipasi dalam survey ini bersifat rahasia.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua PJM,

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan:

**Harapan :**

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

**Kepuasan :**

- (1) Tidak Puas
- (2) Kurang Puas
- (3) Puas
- (4) Sangat Puas

NO	PERNYATAAN	KEPUASA N	HARAPA N
A. Mutu dan Produktivitas Pelaksanaan Kegiatan Kerjasam dengan Mitra			
1	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami		
2	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami		
3	Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan profesional/memberikan dampak sosial ekonomi		
4	Kegiatan yang dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru		
B. Relevansi Kegiatan Kerjasama			
1	Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami		
2	Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami		
3	Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami		

4	Hasil Kegiatan yang dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat		
C. Kompetensi Pelaksana			
1	Keterampilan dan pengalaman dosen pengabdian Universitas Wiraraja dalam melaksanakan tugasnya		
2	Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Universitas Wiraraja dalam melaksanakan tugasnya		
3	Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami		
D. Perilaku Pelaksana (Sikap Dosen Pengabdian terhadap Mitra)			
1	Dosen pengabdian Universitas Wiraraja bersikap ramah, sopan, dan perhatian		
2	Dosen pengabdian Universitas Wiraraja berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya		
E. Keberlanjutan Kerjasama (Harapan kerjasama ke depan)			
1	Kerjasama lanjutan yang sejenis		
2	Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan		

Saran

.....

.....

.....

.....

## LAMPIRAN 5. Survey Kepuasan Layanan untuk Mahasiswa

Kepada  
Mahasiswa Universitas Wiraraja  
Di Tempat

Sehubungan akan dilaksanakan evaluasi secara berkala terkait pelayanan Universitas Wiraraja, dimohon kepada para mahasiswa untuk dapat mengisi kuisisioner survey layanan Universitas Wiraraja. Partisipasi dalam survey ini bersifat rahasia.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua PJM,

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan:

**Harapan :**

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

**Kepuasan :**

- (1) Tidak Puas
- (2) Kurang Puas
- (3) Puas
- (4) Sangat Puas

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN
<b>ASPEK TANGIBLES</b>			
1	Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap		
2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Program studi IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)		
3	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja		
4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih		
5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Universitas Wiraraja		
<b>ASPEK RELIABILITY</b>			
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen		
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab		
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, bahan ajar dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan		
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif		

5	Dosen datang tepat waktu		
6	Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya		
7	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen		
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan		
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa		
<b>ASPEK RESPONSIVENESS</b>			
1	Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa		
2	Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu		
3	Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik		
4	Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi		
5	Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit		
6	Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan		
<b>ASPEK ASSURANCE</b>			
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan		
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)		
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling		
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa		
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran		
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali		
<b>ASPEK EMPHATY</b>			
1	Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa		
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa		

3	Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling		
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah		
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa		
6	Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya		
<b>ASPEK INFORMATION SYSTEM</b>			
1	Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan		
2	Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> ) dan berbagai platform digital		
3	Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik		
4	Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan		
5	Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa		
6	Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan		
<b>ASPEK SARANA DAN PRASARANA</b>			
1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas		
2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM		
3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium		
4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus		
5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir		
6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah		
7	Kepuasan terhadap taman kampus		
8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus		
9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset		
10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga		
11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center		
12	Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)		
<b>ASPEK KEUANGAN</b>			
1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada penggunaan layanan keuangan		

2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya		
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)		
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku		
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan		
6	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna		
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak		
8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani		
9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati		
10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan		

Saran

.....

.....

.....

.....

## LAMPIRAN 6. Survey Kepuasan Layanan untuk Mitra Kerjasama

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Mitra Universitas Wiraraja/Fakultas/Prodi

Di Tempat

Sehubungan akan dilaksanakan evaluasi secara berkala terkait pelayanan Universitas Wiraraja/Fakultas/Prodi, dimohon kepada Bapak/ Ibu Mitra Kerjasama untuk dapat mengisi kuisisioner survey layanan Universitas Wiraraja/Fakultas/Prodi. Partisipasi dalam survey ini bersifat rahasia.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua PJM,

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan:

### Harapan :

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

### Kepuasan :

- (1) Tidak Puas
- (2) Kurang Puas
- (3) Puas
- (4) Sangat Puas

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN
<b>ASPEK RELIABILITY</b>			
1	Kemampuan Bagian kerjasama dalam memberikan layanan		
2	Kemampuan Bagian kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan layanan		
<b>ASPEK RESPONSIVENESS</b>			
3	Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra		
4	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan		
5	Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/perundangan yang berlaku		
<b>ASPEK ASSURANCE</b>			
6	Kesediaan dalam mendukung kerjasama		
7	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan mitra		
8	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada mitra		
9	Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mitra yang memerlukan bantuan layanan		
<b>ASPEK EMPHATY</b>			



10	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama		
11	Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama		
12	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja bagian kerjasama (Internal Office)		
<b>ASPEK TANGIBLES</b>			
13	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami		
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari bagian kerjasama (Internal Office)		
15	Kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Prodi/Fakultas/Universitas Wiraraja di masa mendatang		

Mohon menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan institusi Bapak/Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan kerjasama di masa yang akan datang

.....

.....

.....

.....

Tuliskan saran-saran Anda untuk kemajuan kami

.....

.....

.....

.....