

LAPORAN
SURVEY
KEPUASAN
(Dosen, Tendik,
Mahasiswa, dan
Layanan LPPM)
TAHUN 2020

**PUSAT JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS WIRARAJA**

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN LAYANAN
TAHUN 2020**



**UNIVERSITAS WIRARAJA
TAHUN 2020**

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Daftar Isi

Kata Pengantar

BAB I. PENDAHULUAN

1. Dasar Hukum
2. Visi dan Misi Pusat Jaminan Mutu
3. Tugas dan Fungsi Pusat Jaminan Mutu

BAB II. HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN

1. Tujuan Pengukuran
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan
3. Aspek Pengukuran
4. Responden
5. Hasil Survey Kepuasan Dosen
6. Kesimpulan
7. Penutup

BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN TENDIK

1. Tujuan Pengukuran
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan
3. Aspek Pengukuran
4. Responden
5. Hasil Survey Kepuasan Dosen
6. Kesimpulan
7. Penutup

BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

1. Tujuan Pengukuran
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan
3. Aspek Pengukuran
4. Responden
5. Hasil Survey Kepuasan Dosen
6. Kesimpulan
7. Penutup

BAB V. HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (Penelitian)

1. Tujuan Pengukuran
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan
3. Aspek Pengukuran
4. Responden
5. Hasil Survey Kepuasan Dosen
6. Kesimpulan
7. Penutup

BAB VI. HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (Pengabdian kepada Masyarakat)

1. Tujuan Pengukuran
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan
3. Aspek Pengukuran
4. Responden
5. Hasil Survey Kepuasan Dosen
6. Kesimpulan
7. Penutup

BAB VI. HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (Mitra)

1. Tujuan Pengukuran
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan
3. Aspek Pengukuran
4. Responden
5. Hasil Survey Kepuasan Dosen
6. Kesimpulan
7. Penutup

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- h. Peraturan Rektor Universitas Wiraraja Sumenep Nomor: 02/PER/ORG/UNIJA/V/2011 tentang Sistem Penjaminan Mutu Universitas Wiraraja Sumenep tanggal 10 Mei 2011;
- i. Surat Keputusan Rektor Nomor: 46/SK/R/ORG-10/UNIJA/V/2011 tentang Pusat Jaminan Mutu Universitas Wiraraja Sumenep.

2. VISI, MISI Pusat Jaminan Mutu

- a. VISI
Menjadi Pusat Jaminan Mutu yang profesional dalam mengembangkan budaya mutu untuk mewujudkan Universitas yang berbasis riset.
- b. MISI
 1. Mengembangkan dan mengimplementasikan SPMI di Universitas Wiraraja secara konsisten dan berkelanjutan.
 2. Mendorong Universitas Wiraraja menjadi perguruan tinggi yang bermutu dan bereputasi di tingkat Nasional.

3. Tugas Dan Fungsi Pusat Jaminan Mutu

Dalam melaksanakan tugas, PJM menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusun dan mengembangkan perangkat penerapan Sistem Penjaminan Mutu di tingkat Universitas, Fakultas, Program Studi, dan unit-unit lainnya;
- b. Menerapkan Sistem Penjaminan Mutu secara berkesinambungan, konsisten, efisien, dan akuntabel;
- c. Mengelola data dan informasi yang relevan dengan peningkatan mutu Universitas;
- d. Menyusun
- e. dan mengembangkan perangkat audit mutu internal, serta melakukan audit mutu internal;
- f. Melaksanakan evaluasi dan monitoring mutu internal;
- g. Memberikan rekomendasi kepada Pimpinan Universitas tentang penjaminan dan peningkatan mutu dalam berbagai aspek diantaranya Tridharma Perguruan Tinggi, manajemen keuangan, sumber daya manusia/kepegawaian, dan administrasi.

BAB II

HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan dosen adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (Feedback) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan universitas bagi dosen. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen universitas, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada dosen secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan Dosen tahun 2020 dilaksanakan pada tanggal 14-31 Desember 2020 melalui laman web <https://bit.ly/survey-kepuasan-dosen-tahun-2020>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Dosen Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2020. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 5 aspek penilaian, yaitu:

- a. Fasilitas belajar mengajar terdiri atas 14 pernyataan
- b. Pelayanan proses belajar mengajar terdiri atas 16 pernyataan
- c. Proses pembelajaran terdiri atas 15 pernyataan
- d. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum terdiri atas 5 pernyataan
- e. Aspek keuangan terdiri atas 8 pernyataan

Pernyataan disajikan dengan mengisi kolom kepuasan dan harapan yang jawabannya sesuai dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan manajemen oleh universitas.

Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IPA yang disajikan dalam bentuk gambar dan diagram. Penentuan nilai rata-rata survey secara keseluruhan dilakukan dengan mentabulasi dan membuat simpulan secara umum dari hasil yang diperoleh.

4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh reponden/sampel sebanyak 109 Dosen dari populasi total 152 Dosen yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Dosen tahun 2020

No	Fakultas	Prodi	Populasi	Sampel
1	Fakultas Pertanian	S1 Agribisnis	10	7
		S1 THP	7	5
2	Fakultas Hukum	S1 Hukum	12	9
3	Fakultas Eknomi dan Bisnis	S1 Manajemen	22	16
		S1 Akuntansi	12	9
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	S1 Administrasi Publik	15	11
5	Fakultas Teknik	S1 Teknik Sipil	13	9
		S1 Informatika	7	5
6	Fakultas Ilmu Kesehatan	S1 Keperawatan	10	7
		S1 Kebidanan	6	4
		D3 Kebidanan	6	4
		Profesi Ners	6	4
		Profesi Bidan	5	4
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	S1 Pendidikan IPA	6	4
		S1 PGSD	8	6
8	Pascasarjana	Magister Hukum	7	5
JUMLAH			152	109

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen Universitas

Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan r_{tabel} dengan df 107 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0.1584. Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha:

Tabel 2.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.717	valid	30	B16	0.612	valid
2	A2	0.700	valid	31	C1	0.812	valid
3	A3	0.744	valid	32	C2	0.759	valid
4	A4	0.712	valid	33	C3	0.830	valid
5	A5	0.738	valid	34	C4	0.723	valid
6	A6	0.674	valid	35	C5	0.753	valid
7	A7	0.745	valid	36	C6	0.657	valid
8	A8	0.797	valid	37	C7	0.731	valid
9	A9	0.724	valid	38	C8	0.750	valid
10	A10	0.754	valid	39	C9	0.831	valid
11	A11	0.781	valid	40	C10	0.698	valid
12	A12	0.665	valid	41	C11	0.701	valid
13	A13	0.778	valid	42	C12	0.717	valid
14	A14	0.752	valid	43	C13	0.806	valid
15	B1	0.724	valid	44	C14	0.843	valid
16	B2	0.741	valid	45	C15	0.796	valid
17	B3	0.650	valid	46	D1	0.809	valid
18	B4	0.673	valid	47	D2	0.924	valid
19	B5	0.726	valid	48	D3	0.777	valid
20	B6	0.684	valid	49	D4	0.894	valid
21	B7	0.680	valid	50	D5	0.897	valid
22	B8	0.726	valid	51	E1	0.811	valid
23	B9	0.775	valid	52	E2	0.787	valid
24	B10	0.818	valid	53	E3	0.811	valid
25	B11	0.727	valid	54	E4	0.834	valid
26	B12	0.682	valid	55	E5	0.816	valid
27	B13	0.782	valid	56	E6	0.841	valid
28	B14	0.703	valid	57	E7	0.810	valid
29	B15	0.637	valid	58	E8	0.736	valid

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,906 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

Rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek/unsur penilaian per indikator disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAB
FASILITAS BELAJAR MENGAJAR				
1	Kepuasan terhadap ruang Dosen yang rapi dan nyaman	70	96	-26
2	Kepuasan terhadap ruang Kelas yang bersih dan rapi	77	97	-20

3	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	69	95	-26
4	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll)	77	96	-19
5	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman	79	96	-17
6	Kepuasan terhadap Koleksi perpustakaan	73	95	-22
7	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	68	97	-29
8	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	71	94	-23
9	Kepuasan terhadap Area parker	78	94	-16
10	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	78	91	-13
11	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	67	91	-24
12	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	81	97	-16
13	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	67	92	-25
14	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	67	96	-29
PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR				
15	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	79	97	-18
16	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	76	96	-20
17	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)	72	96	-24
18	Ketersediaan Koperasi Dosen	78	92	-14
19	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi	82	96	-14
20	Informasi koleksi perpustakaan	75	95	-20
21	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	80	93	-13
22	Keramahan layanan keuangan	80	94	-14
23	Keramahan layanan akademik	80	95	-15
24	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	78	95	-17
25	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	81	95	-14
26	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	73	95	-22
27	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	79	95	-16
28	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	79	96	-17
29	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	82	96	-14
30	Keramahan Satpam	80	95	-15
PROSES PEMBELAJARAN				
31	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	80	96	-16
32	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	78	95	-17
33	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	77	94	-17
34	Ketersediaan Kurikulum dan Silabus Mata Kuliah	77	96	-19
35	Ketersediaan Presensi dan Alat Tulis Pembelajaran	78	94	-16
36	Alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	82	94	-12
37	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen	75	95	-20
38	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen	72	94	-22
39	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	77	94	-17
40	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	80	94	-14
41	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas	76	91	-15

42	Evaluasi dan monitoring progress pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat	82	94	-12
43	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	80	95	-15
44	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	79	94	-15
45	Komitmen jaminan mutu penyelenggaraan pendidikan	82	96	-14
PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR PRAKTIKUM				
46	Kesesuaian Software/aplikasi yang tersedia dengan materi praktikum	73	95	-22
47	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	71	95	-24
48	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	75	93	-18
49	Suasana Ruang praktek/praktikum	72	93	-21
50	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	68	94	-26
ASPEK KEUANGAN				
51	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop	76	94	-18
52	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT	72	91	-19
53	Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya	76	95	-19
54	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	75	94	-19
55	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	75	94	-19
56	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	78	94	-16
57	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan	77	95	-18
58	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	79	93	-14

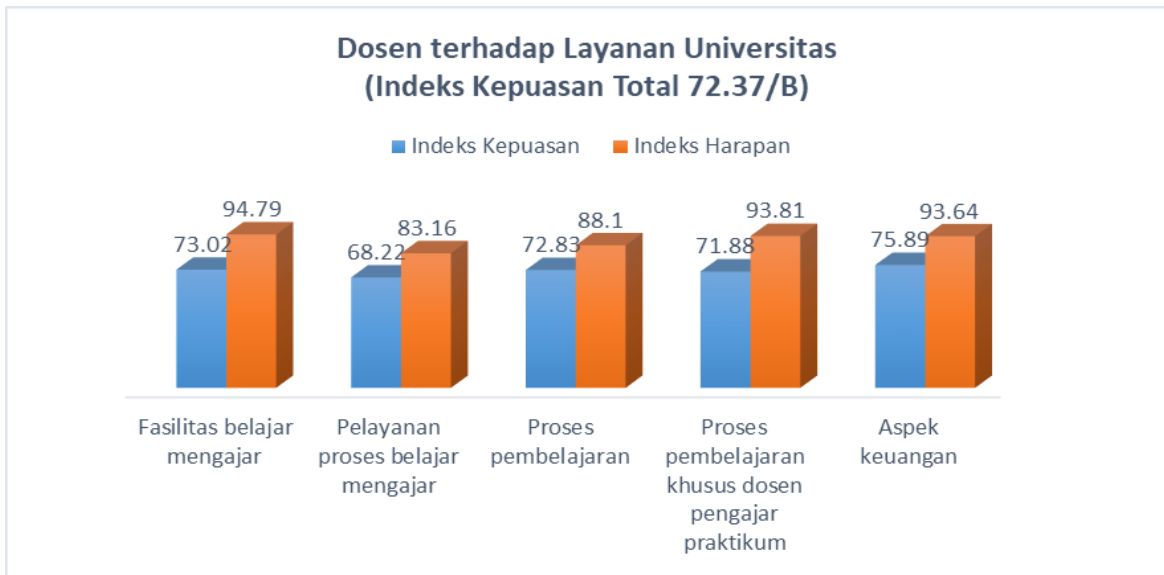
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 2.4 Uji Beda Antara harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	32.965	57	.000

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka Ho ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.

Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek penilaian dan kepuasan total disajikan dalam bentuk Gambar 1.



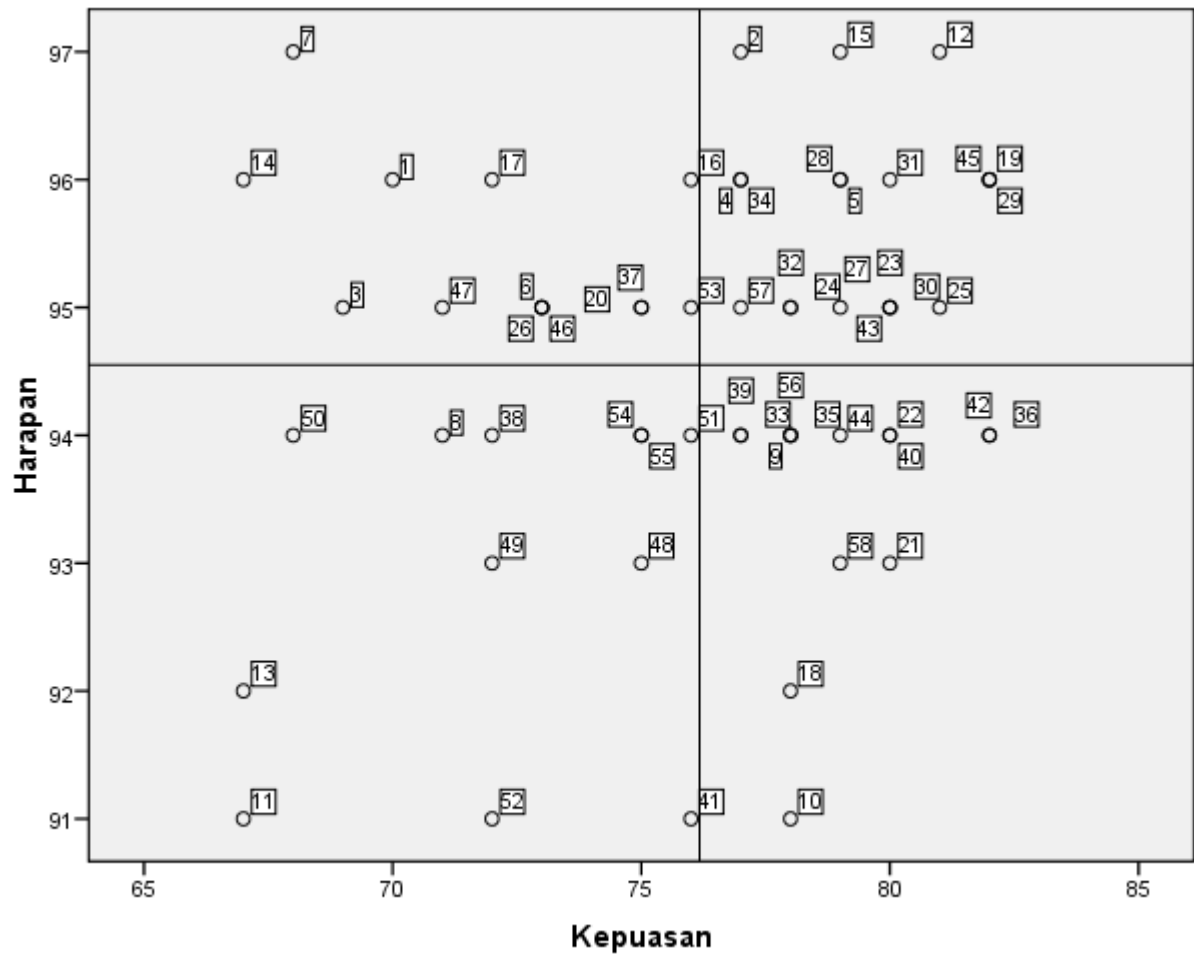
Gambar 2.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2020 adalah 72.37 dengan kategori baik (B). indeks kepuasan tertinggi pada aspek keuangan dan indeks kepuasan terendah pada pelayanan proses pembelajaran namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Fasilitas belajar mengajar	73.02	B
Pelayanan proses belajar mengajar	68.22	B
Proses pembelajaran	72.83	B
Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum	71.88	B
Aspek keuangan	75.89	B

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi dosen dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indicator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 2.2. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 2.2 Matriks **Importance Performance Analysis (IPA)**

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada dosen. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Kepuasan terhadap ruang dosen yang rapi dan nyaman (indikator nomor 1)
- 2) Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan (indikator nomor 3)
- 3) Kepuasan terhadap ruang baca/diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman (indikator nomor 5)
- 4) Kepuasan terhadap fasilitas wifi gratis/hotspot (in dikator nomor 7)
- 5) Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet (indikator nomor 14)
- 6) Ketersediaan surat-menyurat dan kearsipan (indikator nomor 16)

- 7) Peningkatan keahlian (seminar, pelatihan, callpaper, magang) (indikator nomor 17)
- 8) Informasi koleksi perpustakaan (indikator nomor 20)
- 9) Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut (indikator nomor 26)
- 10) Kegiatan dalam peningkatan softskill dosen (indikator nomor 37)
- 11) Kesesuaian Software/aplikasi yang tersedia dengan materi praktikum (indikator nomor 46)
- 12) Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa (indikator nomor 47)
- 13) Unjia memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya (indikator nomor 53)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, yaitu:

- 1) Unsur fasilitas belajar mengajar: Kepuasan terhadap ruang dosen yang rapi dan nyaman; Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan; Kepuasan terhadap ruang baca/diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman; Kepuasan terhadap fasilitas wifi gratis/hotspot; Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet
- 2) Unsur pelayanan proses belajar mengajar: Ketersediaan surat-menyurat dan kearsipan; Peningkatan keahlian (seminar, pelatihan, callpaper, magang); Informasi koleksi perpustakaan; Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut
- 3) Unsur proses pembelajaran: Kegiatan dalam peningkatan softskill dosen
- 4) Unsur proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum: Kesesuaian Software/aplikasi yang tersedia dengan materi praktikum; Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa
- 5) Unsur aspek keuangan: Unjia memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen dengan indeks kepuasan layanan 72.37 dengan kategori baik (B). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Fasilitas belajar mengajar (73.02/B)
- b. Pelayanan proses belajar mengajar (68.22/B)
- c. Proses pembelajaran (72.83/B)
- d. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum (71.88/B)
- e. Aspek keuangan (75.89/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur aspek keuangan dengan indikator terbaik kemudahan tahapan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan.

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Dosen, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu:

- 1) Rasio luas ruangan dosen dan kenyamanan
- 2) Evaluasi perawatan dan pembaharuan fasilitas pendingin
- 3) Penambahan bandwidth
- 4) Pengecekan rutin fasilitas kamar mandi/toilet
- 5) Pengaktifan kembali system informasi surat-menyurat dan kearsipan
- 6) Memfasilitasi kegiatan seminar, pelatihan, call for paper, dan magang
- 7) Sosialisasi informasi koleksi perpustakaan
- 8) Memotivasi dan memfasilitasi studi lanjut
- 9) Peningkatan fasilitas praktikum
- 10) Pengembangan pusat usaha kampus

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan tenaga kependidikan adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (Feedback) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan universitas bagi tenaga kependidikan. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen universitas, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada tenaga kependidikan secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindaklanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan tahun 2020 dilaksanakan pada tanggal 14-31 Desember 2020 melalui laman web <https://bit.ly/survey-kepuasan-tendik-tahun-2020>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Tenaga kependidikan Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2020. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 5 aspek penilaian, yaitu:

- a. Manajemen Karir Tenaga Kependidikan terdiri atas 10 pernyataan
- b. Lingkungan Tenaga Kependidikan terdiri atas 8 pernyataan
- c. Kepuasan Kerja terdiri atas 15 pernyataan
- d. Retensi Kerja terdiri atas 9 pernyataan
- e. Aspek keuangan terdiri atas 8 pernyataan

Pernyataan disajikan dengan mengisi kolom kepuasan dan harapan yang jawabannya sesuai dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan manajemen oleh universitas.

Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IPA yang disajikan dalam bentuk gambar dan diagram. Penentuan nilai rata-rata survey secara keseluruhan dilakukan dengan mentabulasi dan membuat simpulan secara umum dari hasil yang diperoleh.

4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh reponden/sampel sebanyak 74 sampel dari populasi total 91 Tenaga Kependidikan yang berasal dari 12 Satuan Kerja dan 7 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan TenDik tahun 2020

No	Satker	Populasi	Sampel
1	BAAK	11	9
2	BAU	29	23
3	BAKU	7	6
4	BAPSI	4	3
5	PMB	3	2
6	FEB	1	1
7	FH	2	2
8	FIK	5	4
9	FISIP	2	2
10	FKIP	3	2
11	FP	2	2
12	FT	3	2
13	BPU	1	1
14	LabKom	2	2
15	Perpus	7	6
16	PJM	1	1
17	PLK	1	1
18	SPI	1	1
19	YAYASAN	6	4
JUMLAH		91	74

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Universitas Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan r_{tabel} dengan df 72 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0,1927. Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 3.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.832	valid	30	C8	0.723	valid
2	A2	0.780	valid	31	C9	0.481	valid
3	A3	0.750	valid	32	C10	0.568	valid
4	A4	0.708	valid	33	C11	0.435	valid
5	A5	0.721	valid	34	C12	0.609	valid
6	A6	0.846	valid	35	C13	0.707	valid
7	A7	0.855	valid	36	C14	0.704	valid
8	A8	0.843	valid	37	C15	0.599	valid
9	A9	0.813	valid	38	D1	0.651	valid
10	A10	0.797	valid	39	D2	0.825	valid
11	B1	0.630	valid	40	D3	0.643	valid
12	B2	0.751	valid	41	D4	0.689	valid
13	B3	0.786	valid	42	D5	0.668	valid
14	B4	0.705	valid	43	D6	0.810	valid
15	B5	0.687	valid	44	D7	0.722	valid
16	B6	0.681	valid	45	D8	0.545	valid
17	B7	0.707	valid	46	D9	0.771	valid
18	B8	0.748	valid	47	E1	0.771	valid
19	C1	0.502	valid	48	E2	0.668	valid
20	C2	0.485	valid	49	E3	0.770	valid
21	C3	0.486	valid	50	E4	0.817	valid
22	C4	0.636	valid	51	E5	0.807	valid
23	C5	0.657	valid	52	E6	0.843	valid
24	C6	0.610	valid	53	E7	0.833	valid
25	C7	0.739	valid	54	E8	0.863	valid

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0.854 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

Rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek/unsur penilaian per indikator disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN				
1	Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	73.31	92.91	-19.59
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan	71.28	88.51	-17.23

	kebutuhan lembaga			
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	73.65	90.20	-16.55
4	Lembaga memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karier karyawan	69.93	93.24	-23.31
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai masalah pemberhentian /pensiun karyawan	81.42	91.89	-10.47
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	69.93	88.85	-18.92
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan	67.91	90.20	-22.30
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	69.59	90.20	-20.61
9	Lembaga memberikan pola karier yang jelas bagi karyawan	68.58	88.51	-19.93
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	70.61	87.16	-16.55
LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN				
11	Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat baik	76.35	92.91	-16.55
12	Suhu ruang kerja sangat menunjang aktivitas	73.99	92.57	-18.58
13	Tidak ada suara bising/mengganggu dalam ruangan sehingga mempengaruhi pekerjaan	76.35	87.84	-11.49
14	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	77.70	88.18	-10.47
15	Ruang kerja bebas dari pollution (pencemaran)	77.03	89.86	-12.84
16	Ruang kerja memiliki aesthetic (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	68.58	89.53	-20.95
17	Desain ruangan kerja memberikan rasa privasi	66.55	88.51	-21.96
18	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	74.66	88.85	-14.19
KEPUASAN KERJA				
19	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	80.74	89.19	-8.45
20	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	73.99	86.49	-12.50
21	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	77.36	90.54	-13.18
22	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	62.16	92.57	-30.41
23	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	66.89	88.18	-21.28
24	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	56.76	92.57	-35.81
25	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	69.59	88.51	-18.92
26	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	77.36	89.53	-12.16

27	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	81.08	90.88	-9.80
28	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	84.12	93.24	-9.12
29	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	82.09	89.19	-7.09
30	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	81.76	91.22	-9.46
31	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	72.64	91.22	-18.58
32	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	69.26	89.19	-19.93
33	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	69.59	89.86	-20.27
RETENSI KERJA				
34	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	76.69	87.84	-11.15
35	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	72.64	89.19	-16.55
36	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	78.04	88.85	-10.81
37	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	73.99	90.54	-16.55
38	Lembaga memberikan tunjangan yang layak seperti adanya tunjangan kesehatan, dll	79.05	91.89	-12.84
39	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	70.27	86.49	-16.22
40	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	76.69	87.50	-10.81
41	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	72.97	88.18	-15.20
42	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	74.66	89.53	-14.86
ASPEK KEUANGAN				
43	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop	75.34	89.53	-14.19
44	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT	73.99	87.16	-13.18
45	Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya	76.35	90.88	-14.53
46	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	72.97	89.53	-16.55
47	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	73.65	88.85	-15.20
48	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	78.04	90.54	-12.50
49	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan	78.04	90.20	-12.16

50	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	74.66	88.18	-13.51
----	---	-------	-------	--------

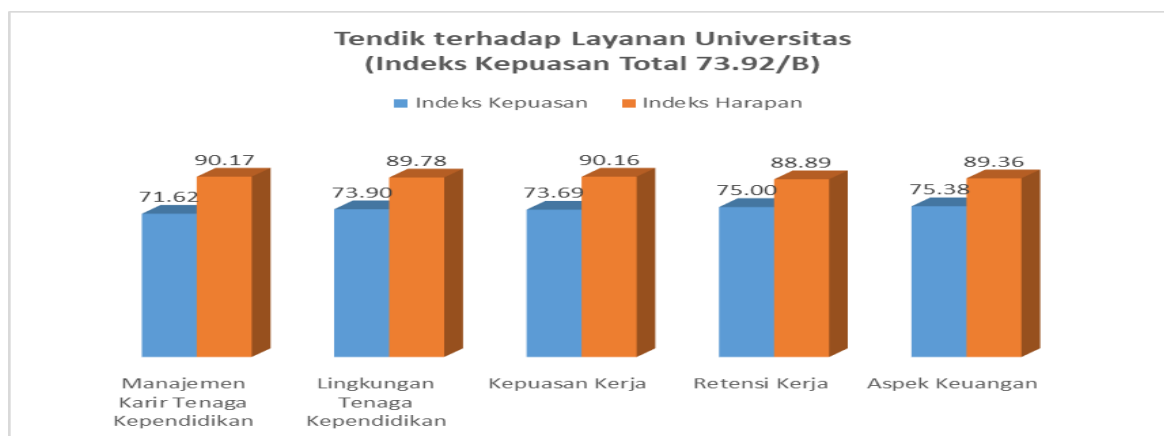
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3.4 Uji Beda antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	20.856	49	.000

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka Ho ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.

Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek penilaian dan kepuasan total disajikan dalam bentuk Gambar 3.1.



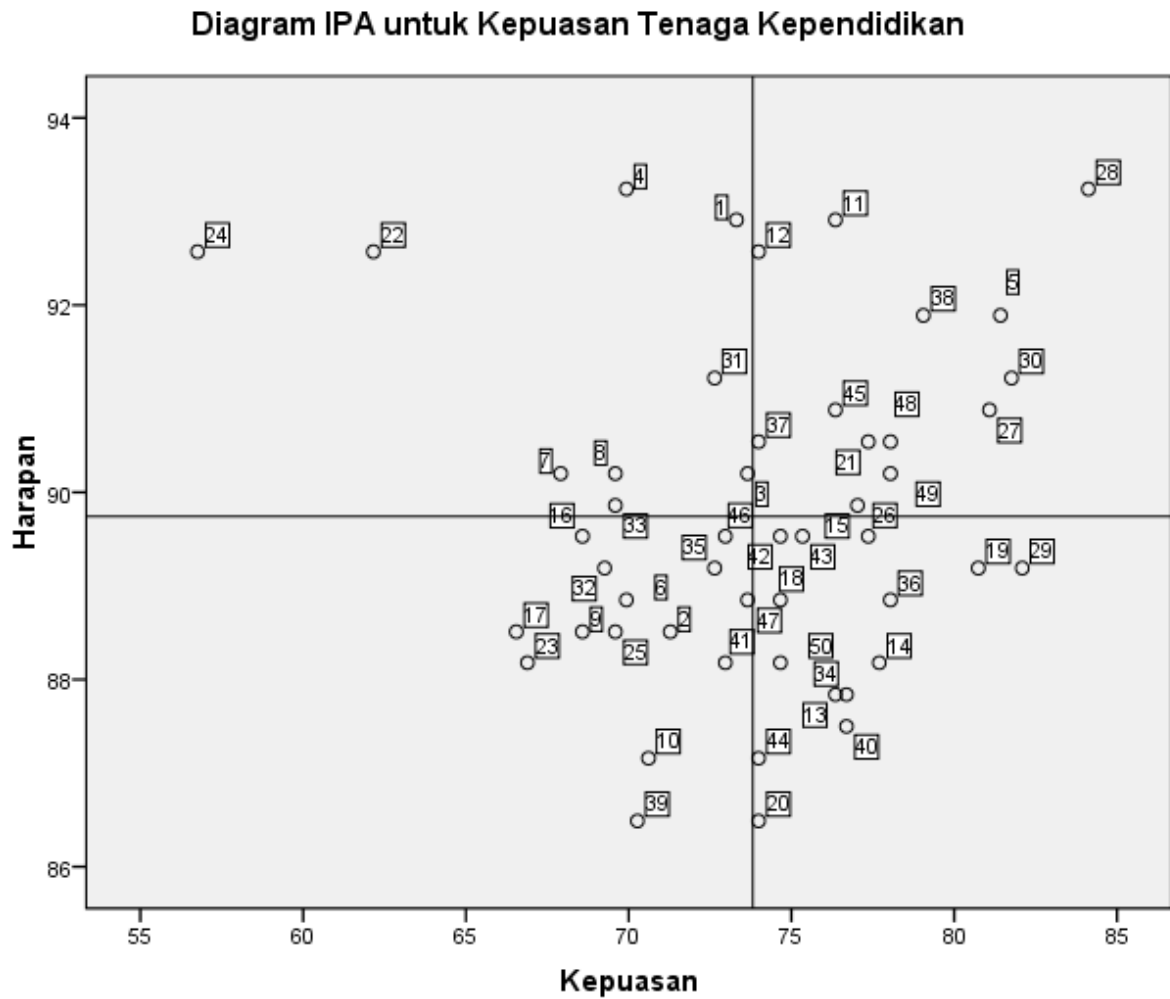
Gambar 3.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh tenaga kependidikan tahun 2020 adalah 73.92 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada aspek keuangan dan indeks kepuasan terendah pada manajemen karir tenaga kependidikan namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Manajemen Karir Tenaga Kependidikan	71.62	B
Lingkungan Tenaga Kependidikan	73.90	B
Kepuasan Kerja	73.69	B
Retensi Kerja	75.00	B
Aspek Keuangan	75.38	B

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi dosen dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indicator dan berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagaimana Gambar 2. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 3.2 Matriks *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada tenaga kependidikan. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi (indikator nomor 1)

- 2) Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan (indikator nomor 3)
- 3) Lembaga memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karier karyawan (indikator nomor 4)
- 4) Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan (indikator nomor 7)
- 5) Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan (indikator nomor 8)
- 6) Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja (indikator nomor 31)
- 7) Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan (indikator nomor 33)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, yaitu:

- 1) Unsur manajemen karir tenaga kependidikan: Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi; Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan; Lembaga memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karier karyawan; Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan; Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan
- 2) Unsur kepuasan kerja: Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja; Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para tenaga kependidikan dengan indeks kepuasan layanan 72.37 dengan kategori baik (B). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Manajemen Karir Tenaga Kependidikan (71.62/B)
- b. Lingkungan Tenaga Kependidikan (73.90/B)
- c. Kepuasan Kerja (73.69/B)
- d. Retensi Kerja (75.00/B)
- e. Aspek keuangan (75.38/B)

Indeks kepuasan layan terbaik pada unsur aspek keuangan dengan indikator terbaik pada penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan.

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Dosen, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu:

- 1) Transparansi rekrutmen
- 2) Terlaksananya penilaian DP3 secara berkala
- 3) Memfasilitasi kegiatan seminar, pelatihan, dan magang
- 4) Transparansi promosi jabatan
- 5) Rasio luas ruangan tenaga kependidikan dan kenyamanan

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan mahasiswa adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (Feedback) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan universitas bagi mahasiswa. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen universitas, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada mahasiswa secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan Mahasiswa tahun 2020 dilaksanakan pada tanggal 14-31 Desember 2020 melalui laman web <https://bit.ly/Survey-Kepuasan-Mahasiswa-Tahun-2020>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Mahasiswa Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2020. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 8 aspek penilaian, yaitu:

- a. Aspek tangibles terdiri atas 8 pernyataan
- b. Aspek Reliability terdiri atas 9 pernyataan
- c. Aspek Responsiveness terdiri atas 6 pernyataan
- d. Aspek Assurance terdiri atas 6 pernyataan
- e. Aspek Emphaty terdiri atas 6 pernyataan
- f. Aspek Informasi System terdiri atas 6 pernyataan
- g. Aspek Sarana dan Prasarana terdiri atas 11 pernyataan
- h. Aspek Keuangan terdiri atas 10 pernyataan

Pernyataan disajikan dengan mengisi kolom kepuasan dan harapan yang jawabannya sesuai dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan manajemen oleh universitas.

Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IPA yang disajikan dalam bentuk gambar dan diagram. Penentuan nilai rata-rata survey secara keseluruhan dilakukan dengan mentabulasi dan membuat simpulan secara umum dari hasil yang diperoleh.

4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh reponden/sampel sebanyak 348 Mahasiswa dari populasi total 3611 Mahasiswa yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mahasiswa tahun 2020

N O	JEN- JANG	PRODI	SEMESTER								TOTAL SAMPEL
			720	719	718	717	716	715	714	713	
			I	III	V	VII	IX	XI	XIII	XV	
1	S1	AGRIBISNIS	42	35	41	45	7	1	-	-	
		Sampel	4	3	3	4	1	0	0	0	15
2	S1	THP	11	21	7	9	-	-	-	-	
		Sampel	1	2	1	1	0	0	0	0	5
3	S1	HUKUM	122	133	104	92	13	8	-	2	
		Sampel	11	12	10	8	1	0	0	0	42
4	S1	MANAJEMEN	226	217	204	182	31	9	6	-	
		Sampel	21	21	19	17	3	0	0		81
5	S1	AKUNTANSI	71	68	74	90	14	3	-	-	
		Sampel	7	6	7	8	1	0	0	0	29
6	S1	ADMINISTRASI PUBLIK	90	84	90	72	11	4	4	5	
		Sampel	8	8	8	7	1	0	0	0	32
7	S1	TEKNIK SIPIL	72	65	67	57	6	1	1	-	
		Sampel	7	6	6	5	1	0	0	0	25
8	S1	INFORMATIKA	25	-	-	-	-	-	-	-	
		Sampel	2								2
9	S1	KEPERAWATAN	152	146	83	70	8	3	2	-	
		Sampel	14	14	8	7	1	0	0		44
10	S1	KEBIDANAN	106	-	-	-	-	-	-	-	
		Sampel	10								10
11	S1	PENDIDIKAN IPA	15	12	19	15	1	1	-	-	
		Sampel	1	1	1	1	1	0			5
12	S1	PGSD	60	32	27	36	6	1	-	-	

		Sampel	5	3	2	3	1	0	0	0	14
13	D3	KEBIDANAN	2	11	20	1	-	-	-	-	
		Sampel	1	1	1	1					4
14	S2	MAGISTER HUKUM	13	24	3	-	1	-	-	-	
		Sampel	7	13	1		1				22
15	Profesi	PROFESI NERS	120	-	-	-	-	-	-	-	
		Sampel	11								11
16	Profesi	PROFESI BIDAN	18	61	-	-	-	-	-	-	
		Sampel	1	6							7
JUMLAH			3611								348

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Universitas

Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan r_{tabel} dengan df 346 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0.1161. Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha:

Tabel 4.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.789	valid	32	E3	0.834	valid
2	A2	0.749	valid	33	E4	0.866	valid
3	A3	0.813	valid	34	E5	0.854	valid
4	A4	0.798	valid	35	E6	0.853	valid
5	A5	0.753	valid	36	F1	0.799	valid
6	A6	0.828	valid	37	F2	0.812	valid
7	A7	0.694	valid	38	F3	0.873	valid
8	A8	0.641	valid	39	F4	0.835	valid
9	B1	0.784	valid	40	F5	0.860	valid
10	B2	0.769	valid	41	F6	0.807	valid
11	B3	0.795	valid	42	G1	0.790	valid
12	B4	0.815	valid	43	G2	0.814	valid
13	B5	0.819	valid	44	G3	0.827	valid
14	B6	0.804	valid	45	G4	0.814	valid
15	B7	0.826	valid	46	G5	0.787	valid
16	B8	0.826	valid	47	G6	0.752	valid
17	B9	0.807	valid	48	G7	0.802	valid
18	C1	0.757	valid	49	G8	0.852	valid
19	C2	0.764	valid	50	G9	0.831	valid
20	C3	0.831	valid	51	G10	0.829	valid
21	C4	0.851	valid	52	G11	0.750	valid
22	C5	0.851	valid	53	H1	0.803	valid
23	C6	0.820	valid	54	H2	0.879	valid

24	D1	0.830	valid	55	H3	0.879	valid
25	D2	0.855	valid	56	H4	0.897	valid
26	D3	0.851	valid	57	H5	0.909	valid
27	D4	0.789	valid	58	H6	0.904	valid
28	D5	0.845	valid	59	H7	0.871	valid
29	D6	0.750	valid	60	H8	0.880	valid
30	E1	0.821	valid	61	H9	0.810	valid
31	E2	0.827	valid	62	H10	0.841	valid

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,877 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

Rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek/unsur penilaian per indikator disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	Gap
ASPEK TANGIBLES				
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	77.87	93.39	-15.52
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	75.00	92.53	-17.53
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	74.86	92.67	-17.82
4	UNIJA mempunyai perpustakaan yang lengkap	74.35	94.04	-19.68
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	75.79	92.10	-16.31
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA	72.92	93.10	-20.19
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	72.13	91.95	-19.83
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNIJA	83.84	95.11	-11.28
ASPEK RELIABILITY				
9	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	75.43	94.32	-18.89
10	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	79.38	91.31	-11.93
11	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	75.00	90.95	-15.95
12	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	76.08	90.37	-14.30
13	Dosen datang tepat waktu	76.44	91.88	-15.45
14	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	81.03	92.96	-11.93

15	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	78.30	89.73	-11.42
16	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	79.53	91.67	-12.14
17	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	78.81	92.17	-13.36
ASPEK RESPONSIVENESS				
18	UNIJA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	75.93	91.31	-15.37
19	UNIJA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	81.54	94.68	-13.15
20	UNIJA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	78.74	93.46	-14.73
21	Pimpinan UNIJA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	76.44	90.59	-14.15
22	UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	76.08	92.17	-16.09
23	UNIJA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	77.87	93.03	-15.16
ASPEK ASSURANCE				
24	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	77.95	91.95	-14.01
25	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	78.66	91.59	-12.93
26	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen bimbingan konseling	76.80	91.16	-14.37
27	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	73.13	86.85	-13.72
28	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	79.17	91.67	-12.50
29	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNIJA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	79.60	91.45	-11.85
ASPEK EMPHATY				
30	Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	73.64	92.60	-18.97
31	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	72.84	90.16	-17.31
32	UNIJA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	76.36	90.73	-14.37
33	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata	77.37	92.82	-15.45

	kuliah			
34	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	76.87	91.88	-15.01
35	UNIJA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	77.37	91.95	-14.58
ASPEK INFORMATION SYSTEM				
36	UNIJA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	78.09	90.88	-12.79
37	UNIJA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	78.59	90.30	-11.71
38	UNIJA secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	79.38	91.67	-12.28
39	UNIJA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	76.08	90.66	-14.58
40	UNIJA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	75.86	90.73	-14.87
41	UNIJA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	72.49	91.09	-18.61
ASPEK SARANA DAN PRASARANA				
42	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	74.14	92.31	-18.18
43	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	73.28	91.31	-18.03
44	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	75.00	92.39	-17.39
45	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	76.51	92.60	-16.09
46	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	76.22	91.52	-15.30
47	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	80.96	93.68	-12.72
48	Kepuasan terhadap taman kampus	74.86	91.31	-16.45
49	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	74.71	91.59	-16.88
50	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	74.28	90.23	-15.95
52	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	71.55	89.87	-18.32
52	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	77.51	91.16	-13.65
ASPEK KEUANGAN				
53	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	75.36	90.52	-15.16
54	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	77.23	90.23	-13.00
55	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta	77.51	90.52	-13.00

	kewenangan dan tanggung jawabnya			
56	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	77.44	90.37	-12.93
57	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	77.01	89.94	-12.93
58	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	77.59	90.37	-12.79
59	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	76.22	89.94	-13.72
60	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	77.73	90.23	-12.50
61	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	78.88	91.31	-12.43
62	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	78.23	90.52	-12.28

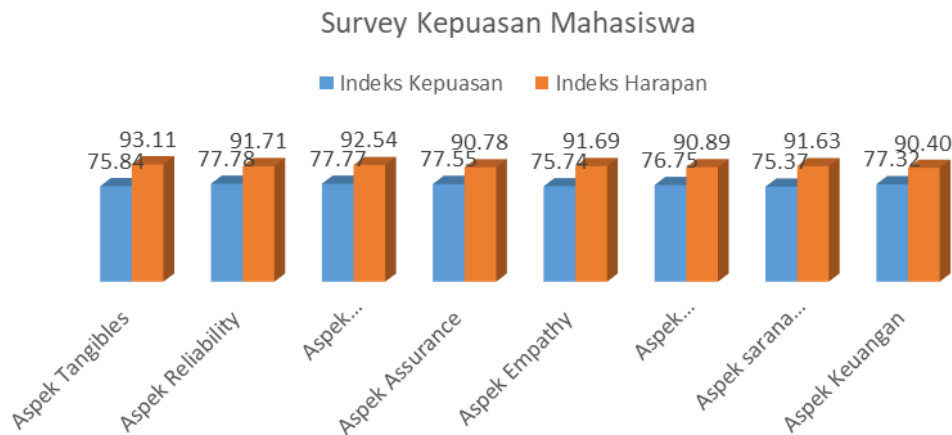
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kenyataan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	49.463	61	.000

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.

Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek penilaian dan kepuasan total disajikan dalam bentuk Gambar 4.1.



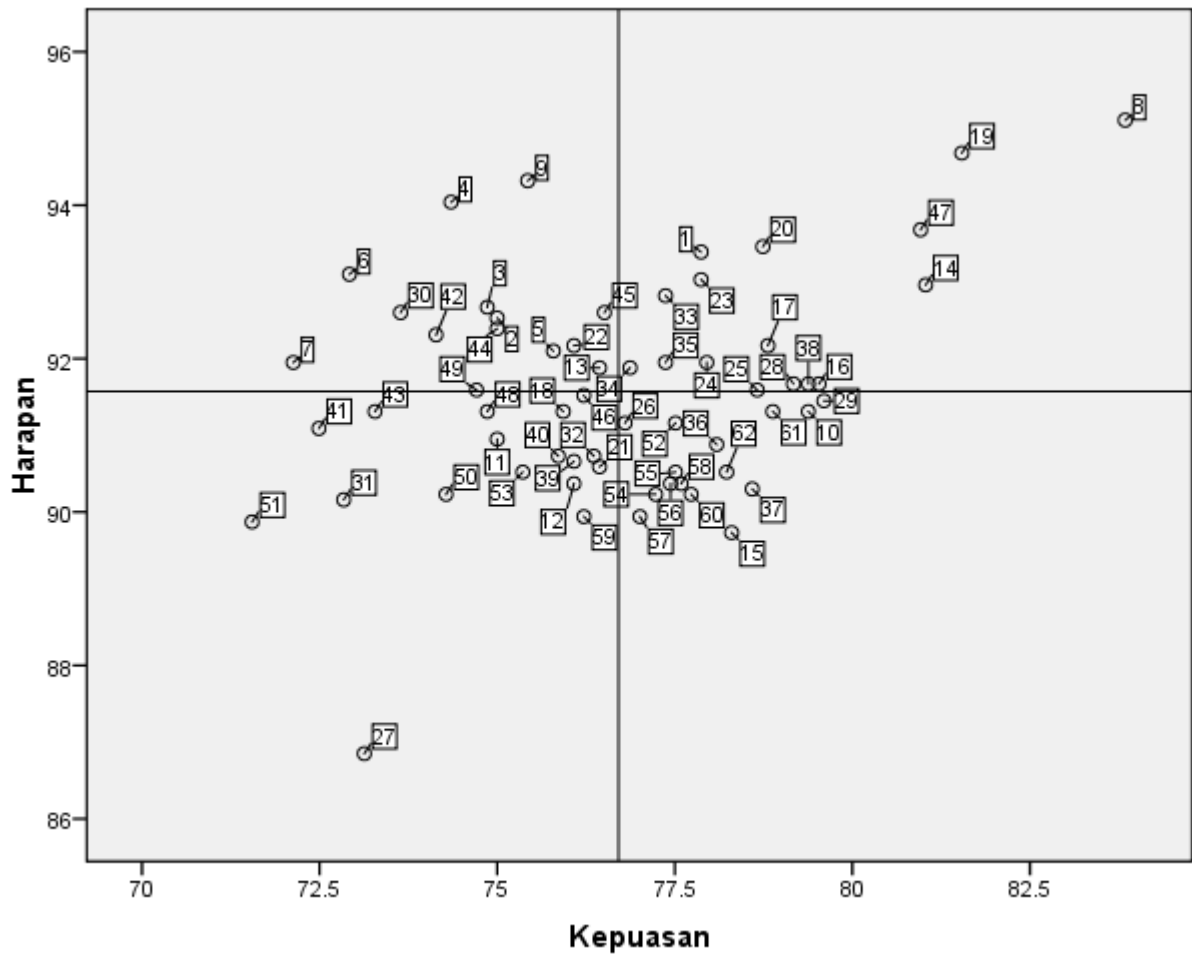
Gambar 4.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mahasiswa tahun 2020 adalah 76.76 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada aspek reliability dan indeks kepuasan terendah pada aspek sarana prasarana namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Aspek Tangibles	75.84	B
Aspek Reliability	77.78	B
Aspek Responsiveness	77.77	B
Aspek Assurance	77.55	B
Aspek Empathy	75.74	B
Aspek Informasi System	76.75	B
Aspek sarana Prasarana	75.37	B
Aspek Keuangan	77.32	B

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi dosen dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indikator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 4.2. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 4.2 Matriks **Importance Performance Analysis (IPA)**

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada dosen. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Ruang kuliah yang sejuk dan nyaman (indikator nomor 2)
- 2) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (indikator nomor 3)
- 3) Unija mempunyai perpustakaan yang lengkap (indikator nomor 4)
- 4) Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain) (indikator nomor 5)
- 5) Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA (indikator nomor 6)
- 6) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (indikator nomor 7)

- 7) UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit (indikator nomor 22)
- 8) Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (indikator nomor 30)
- 9) Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas (indikator nomor 42)
- 10) Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium (indikator nomor 44)
- 11) Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus (indikator nomor 45)
- 12) Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus (indikator nomor 49)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, yaitu:

- 1) Unsur aspek tangibles: Ruang kuliah yang sejuk dan nyaman; Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah; Unija mempunyai perpustakaan yang lengkap; Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain); Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA; Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih
- 2) Unsur aspek responsiveness: UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
- 3) Unsur aspek empathy: Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 4) Unsur aspek sarana prasarana: Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas; Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium; Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus; Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para

mahasiswa dengan indeks kepuasan layanan 76.76 dengan kategori baik (B).
hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Aspek tangibles (75.84/B)
- b. Aspek reliability (77.78/B)
- c. Aspek responsiveness (77.77/B)
- d. Aspek assurance (77.55/B)
- e. Aspek empathy (75.74/B)
- f. Aspek information system (76.75/B)
- g. Aspek sarana prasarana (75.37/B)
- h. Aspek keuangan (77.32/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur reliability dengan indikator terbaik dosen memadai sesuai bidang keahliannya.

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Dosen, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu:

- 1) Evaluasi perawatan dan pembaharuan fasilitas pendingin dan LCD di kelas
- 2) Penambahan jumlah buku referensi di perpustakaan
- 3) Peningkatan sarana prasarana untuk kegiatan praktikum
- 4) Pengecekan rutin fasilitas kamar mandi/toilet
- 5) Peningkatan pelayanan klinik kesehatan bagi mahasiswa
- 6) Peningkatan layanan konseling bagi mahasiswa

BAB V

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal				
1	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal	84.82	95.09	-10.27
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	79.46	89.73	-10.27
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal	81.70	93.75	-12.05
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian	87.95	93.30	-5.36
5	Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian	87.05	95.09	-8.04
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian	83.93	92.86	-8.93
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal				
7	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	83.04	93.75	-10.71
8	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen	79.46	91.52	-12.05
9	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	83.48	93.75	-10.27
C. Kompetensi pelaksana				
10	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya	81.25	92.86	-11.61
11	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	82.14	92.41	-10.27
12	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti	82.14	93.30	-11.16
D. Perilaku Pelaksana				
13	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti	85.71	94.20	-8.48
14	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam	84.82	92.86	-8.04

	menjalankan tugasnya)			
15	Pelayanan tidak membeda-bedakan	86.16	94.20	-8.04
E. Pelayanan umum				
16	Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali	79.46	94.20	-14.73
17	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti	82.59	93.75	-11.16
18	Melayanai permintaan data dan informasi penelitian	82.59	93.30	-10.71
19	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal	80.36	92.86	-12.50
F. Sarana Prasarana				
20	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	69.64	92.86	-23.21
21	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.	72.32	92.41	-20.09

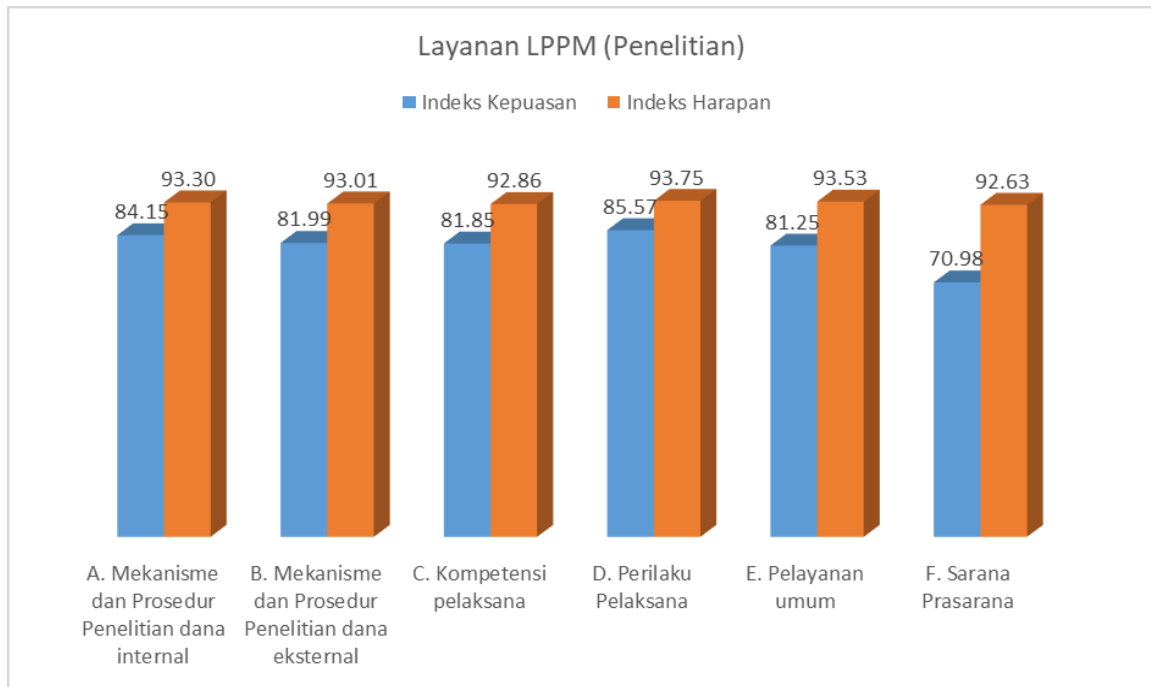
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	12.991	20	.000

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka Ho ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.

Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek penilaian dan kepuasan total disajikan dalam bentuk Gambar 5.1.



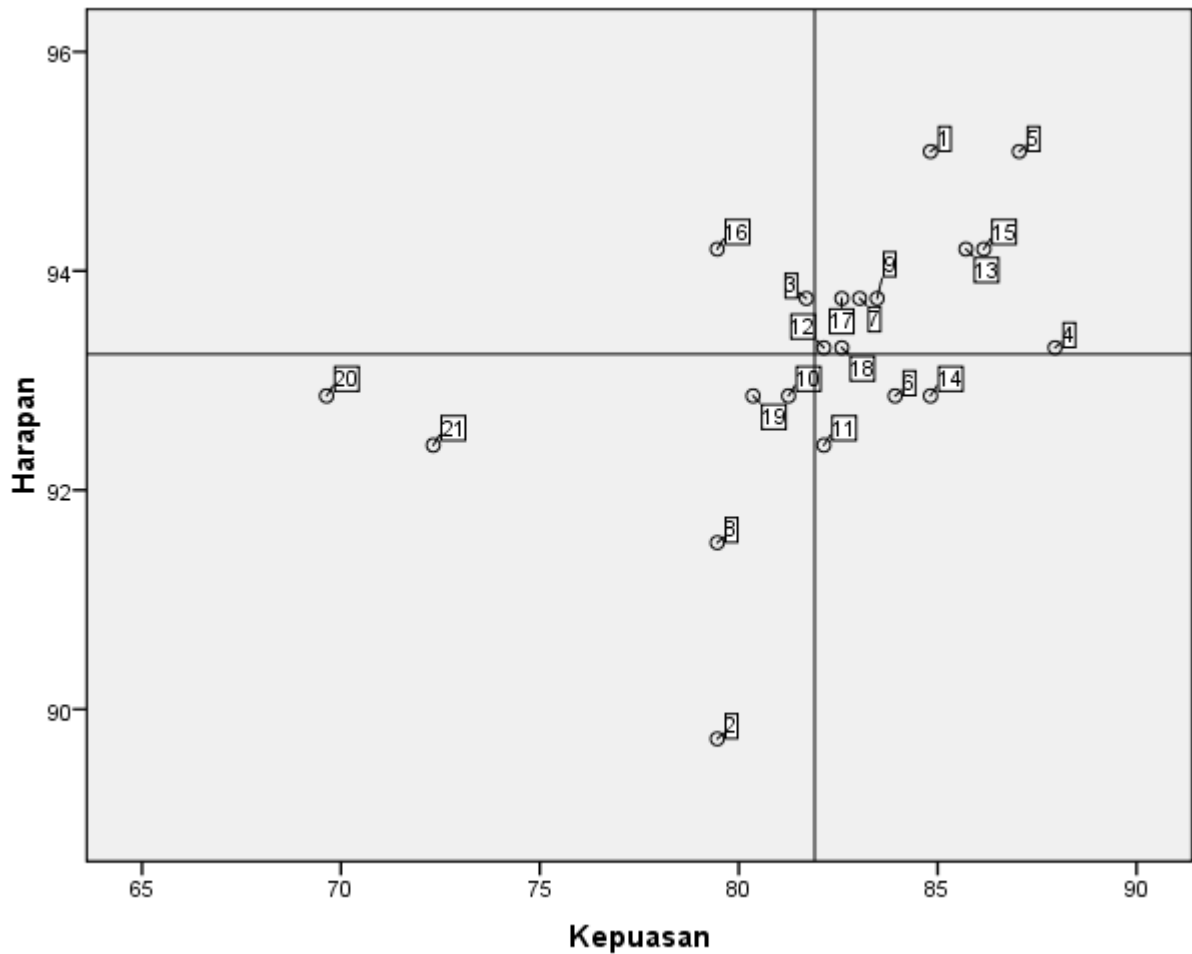
Gambar 5.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen peneliti tahun 2020 adalah 80.96 dengan kategori baik (B). indeks kepuasan tertinggi pada perilaku pelaksana dan indeks kepuasan terendah pada sarana prasarana namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	84.15	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	81.99	A
C. Kompetensi pelaksana	81.85	A
D. Perilaku Pelaksana	85.57	A
E. Pelayanan umum	81.25	A
F. Sarana Prasarana	70.98	B

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi dosen dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indicator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 2. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 3. Matriks *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada dosen. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian dana internal (indikator nomor 3)
- 2) Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali (indikator nomor 16)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, yaitu:

- 1) Unsur mekanisme dan prosedur penelitian dana internal: Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian dana internal
- 2) Unsur pelayanan umum: Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen dengan indeks kepuasan layanan 80.96 dengan kategori baik (B). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (85,15/A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (81,99/A)
- c. Kompetensi pelaksana (81,85/B)
- d. Perilaku pelaksana (85,57/A)
- e. Pelayanan umum (81,25/B)
- f. Sarana prasarana (70,98/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur perilaku pelaksana dengan indikator terbaik pelayanan tidak membedakan.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Dosen, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu:

- 1) Transparansi penilaian
- 2) Peningkatan system informasi LPPM untuk penyimpanan arsip
- 3) Sarana pendukung penelitian

BAB VI

HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (PKM)

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan layanan LPPM (PKM) adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (Feedback) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan LPPM bagi para dosen pengabdian. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen pengabdian terhadap pelayanan manajemen LPPM, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada para pengabdian secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan layanan LPPM (PKM) tahun 2020 dilaksanakan pada tanggal 14-31 Desember 2020 melalui laman web <https://bit.ly/Survey-Kepuasan-LPPM-Untuk-Peneliti-Tahun-2020>.

Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Peneliti Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2020. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 6 aspek penilaian, yaitu:

- a. Mekanisme dan prosedur PKM dana internal terdiri atas 6 pernyataan
- b. Mekanisme dan prosedur PKM dana eksternal terdiri atas 3 pernyataan
- c. Kompetensi pelaksana terdiri atas 3 pernyataan
- d. Perilaku pelaksana terdiri atas 3 pernyataan
- e. Pelayanan umum terdiri atas 4 pernyataan
- f. Sarana prasarana terdiri atas 2 pernyataan

Pernyataan disajikan dengan mengisi kolom kepuasan dan harapan yang jawabannya sesuai dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan manajemen oleh universitas.

Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IPA yang disajikan dalam bentuk gambar dan diagram. Penentuan nilai rata-rata survey secara keseluruhan dilakukan dengan mentabulasi dan membuat simpulan secara umum dari hasil yang diperoleh.

4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh reponden/sampel sebanyak 55 Dosen Pengabdian dari populasi total 65 Dosen Pengabdian yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 6.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Pengabdian tahun 2020

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
PKM	65	55

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen Pengabdian terhadap Layanan Manajemen Universitas

Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan r_{tabel} dengan df 53 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0.2241. Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha:

Tabel 6.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.796	valid	12	C3	0.896	valid
2	A2	0.713	valid	13	D1	0.905	valid
3	A3	0.745	valid	14	D2	0.827	valid
4	A4	0.696	valid	15	D3	0.905	valid
5	A5	0.584	valid	16	E1	0.835	valid
6	A6	0.300	valid	17	E2	0.873	valid
7	B1	0.897	valid	18	E3	0.846	valid
8	B2	0.910	valid	19	E4	0.832	valid
9	B3	0.825	valid	20	F1	0.905	valid
10	C1	0.882	valid	21	F2	0.863	valid
11	C2	0.942	valid				

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,721 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

Rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek/unsur penilaian per indikator disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 6.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
Mekanisme dan Prosedur PKM dana Internal				
1	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal	85.34	94.40	-9.05
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	82.76	90.09	-7.33
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal	84.48	93.53	-9.05
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian	87.93	92.24	-4.31
5	Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian	87.50	93.10	-5.60
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian	92.67	92.67	0.00
Mekanisme dan Prosedur PKM dana eksternal				
7	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	83.62	94.83	-11.21
8	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen	81.90	93.53	-11.64
9	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	85.34	93.53	-8.19
Kompetensi Pelaksana				
10	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya	84.05	93.97	-9.91
11	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	84.48	93.53	-9.05
12	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti	84.05	93.53	-9.48
Perilaku Pelaksana				
13	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti	87.50	95.26	-7.76
14	Profesionalisme tim LPPM dalam	85.78	92.24	-6.47

	menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)			
15	Pelayanan tidak membedakan	87.50	94.83	-7.33
Pelayanan Umum				
16	Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali	82.33	94.40	-12.07
17	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti	85.78	95.26	-9.48
18	Melayanai permintaan data dan informasi penelitian	84.91	94.83	-9.91
19	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal	82.76	93.53	-10.78
Sarana Prasarana				
20	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	71.55	94.40	-22.84
21	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.	74.14	93.10	-18.97

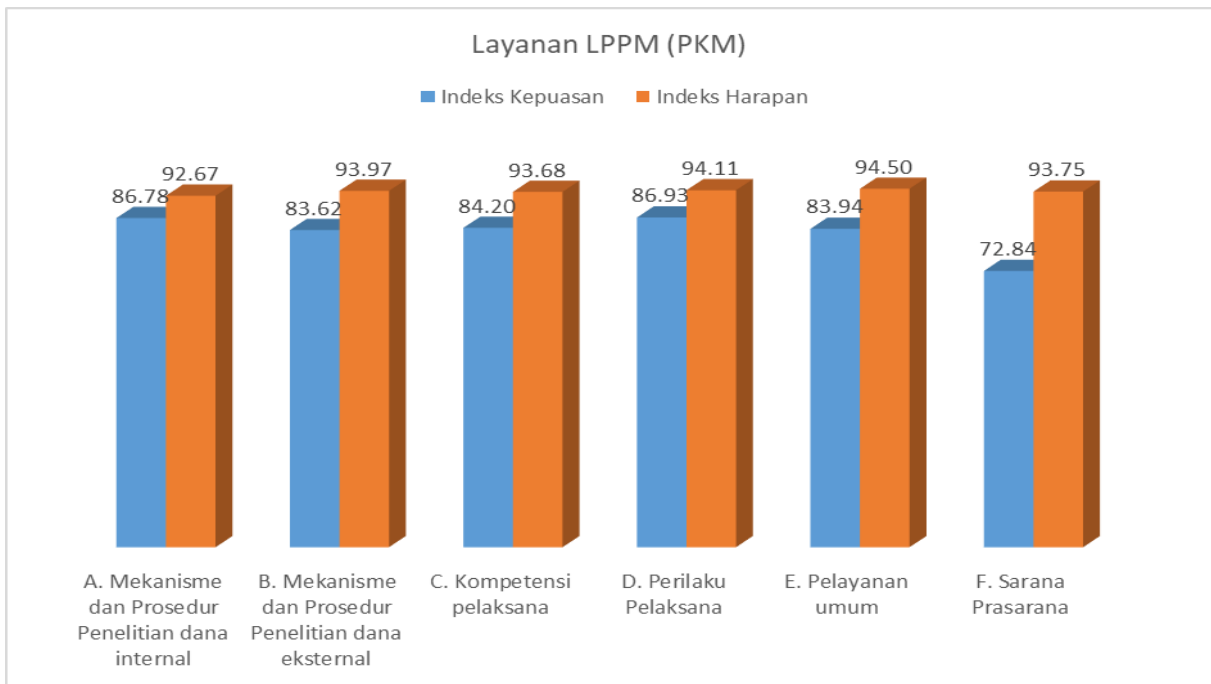
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 6.4 Uji Beda

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	9.324	20	.000

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka Ho ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.

Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek penilaian dan kepuasan total disajikan dalam bentuk Gambar 6.1.



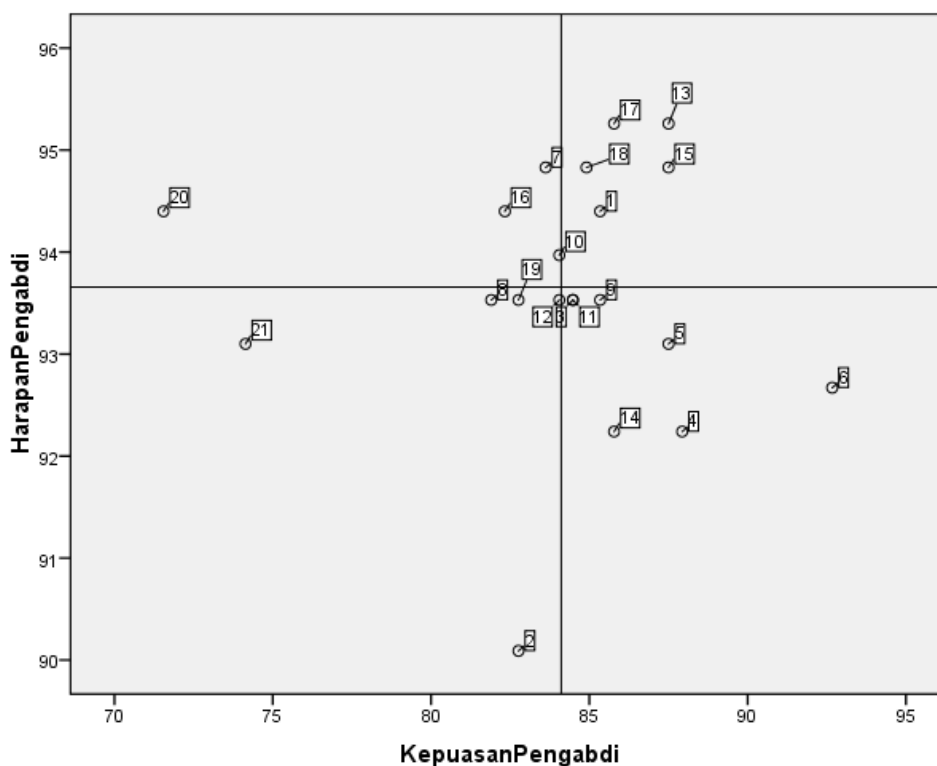
Gambar 6.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan LPPM (PKM) oleh dosen pengabdian tahun 2020 adalah 83,05 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada perilaku pelaksana dan indeks kepuasan terendah pada pelayanan sarana prasarana namun secara umum masih berkategori sangat baik (A) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	86.78	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	83.62	A
C. Kompetensi pelaksana	84.20	A
D. Perilaku Pelaksana	86.93	A
E. Pelayanan umum	83.94	A
F. Sarana Prasarana	72.84	B

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi pengabdian dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indikator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 6.2. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 6.2 Matriks *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada dosen. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya (indikator nomor 7)
- 2) Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali (indikator nomor 16)
- 3) Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll) (indikator nomor 20)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, yaitu:

- 1) Unsur mekanisme dan prosedur pengabdian dana eksternal: Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya
- 2) Unsur pelayanan umum: Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali
- 3) Unsur sarana prasarana: Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen dengan indeks kepuasan layanan 83,05 dengan kategori Sangat Baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur PKM dana internal (86,78/A)
- b. Mekanisme dan prosedur PKM dana eksternal (83,62/A)
- c. Kompetensi pelaksana (84,20/A)
- d. Perilaku pelaksana (86,99/A)
- e. Pelayanan umum (83,94/A)
- f. Sarana prasarana (72,84/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur perilaku pelaksana dengan indikator terbaik profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Dosen, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu:

- 1) Transparansi informasi
- 2) Peningkatan system informasi LPPM untuk penyimpanan arsip
- 3) Sarana pendukung kegiatan PKM

BAB VII

HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (MITRA)

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan layanan LPPM (Mitra) adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (Feedback) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan LPPM bagi para Mitra. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan manajemen LPPM, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada para Mitra secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindaklanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan layanan LPPM (Penelitian) tahun 2020 dilaksanakan pada tanggal 14-31 Desember 2020 melalui laman web <https://bit.ly/Survey-Kepuasan-LPPM-Untuk-Mitra-Tahun-2020>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Mitra kegiatan pengabdian kepada masyarakat Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2020. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 5 aspek penilaian, yaitu:

- a. Mutu dan produktivitas pelaksanaan kerjasama dengan mitra terdiri atas 4 pernyataan
- b. Relevansi kegiatan mitra terdiri atas 4 pernyataan
- c. Kompetensi pelaksana terdiri atas 3 pernyataan
- d. Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra) terdiri atas 2 pernyataan

e. Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama ke depan) terdiri atas 2 pernyataan

Pernyataan disajikan dengan mengisi kolom kepuasan dan harapan yang jawabannya sesuai dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan manajemen oleh universitas.

Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IPA yang disajikan dalam bentuk gambar dan diagram. Penentuan nilai rata-rata survey secara keseluruhan dilakukan dengan mentabulasi dan membuat simpulan secara umum dari hasil yang diperoleh.

4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh reponden/sampel sebanyak 55 mitra dari populasi total 65 mitra yang berasal dari hasil kerjasama dosen pengabdian pada kegiatan PKM di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 7.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mitra tahun 2020

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Mitra	65	55

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen Universitas

Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan r_{tabel} dengan df 53 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0.2241.

Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha:

Tabel 7.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.875	valid	9	C1	0.821	valid
2	A2	0.883	valid	10	C2	0.941	valid
3	A3	0.939	valid	11	C3	0.891	valid
4	A4	0.813	valid	12	D1	0.954	valid
5	B1	0.848	valid	13	D2	0.954	valid
6	B2	0.944	valid	14	E1	0.937	valid
7	B3	0.910	valid	15	E2	0.942	valid
8	B4	0.877	valid	16			

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,825 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

Rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek/unsur penilaian per indikator disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 7.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
A. Mutu dan Produktivitas Pelaksanaan Kegiatan Kerjasam dengan Mitra				
1	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami	87.88	92.42	4.55
2	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami	91.67	93.18	1.52
3	Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan profesional/memberikan dampak social	89.39	90.15	0.76
4	Kegiatan yang Dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru	87.12	90.15	3.03
B. Relevansi Kegiatan Kerjasama				
5	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami	88.64	90.91	-2.27
6	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami	90.15	90.91	-0.76
7	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami	90.91	93.18	-2.27
8	Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat	89.39	92.42	-3.03
C. Kompetensi Pelaksana				
9	Keterampilan dan pengalamn dosen pengabdian Unjani dalam melaksanakan tugasnya	91.67	93.94	-2.27
10	Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Unjani dalam melaksanakan tugasnya	93.94	94.70	-0.76
11	Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami	92.42	91.67	0.76
D. Perilaku Pelaksana (Sikap Dosen Pengabdian terhadap Mitra)				
12	Dosen pengabdian Unjani bersikap ramah, sopan, dan perhatian	94.70	96.21	-1.52
13	Dosen pengabdian Unjani berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya	94.70	96.97	-2.27
E. Keberlanjutan Kerjasama (Harapan kerjasama ke depan)				
14	Kerjasama lanjutan yang sejenis	93.94	93.94	0.00

15	Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan	93.18	92.42	0.76
----	--	-------	-------	------

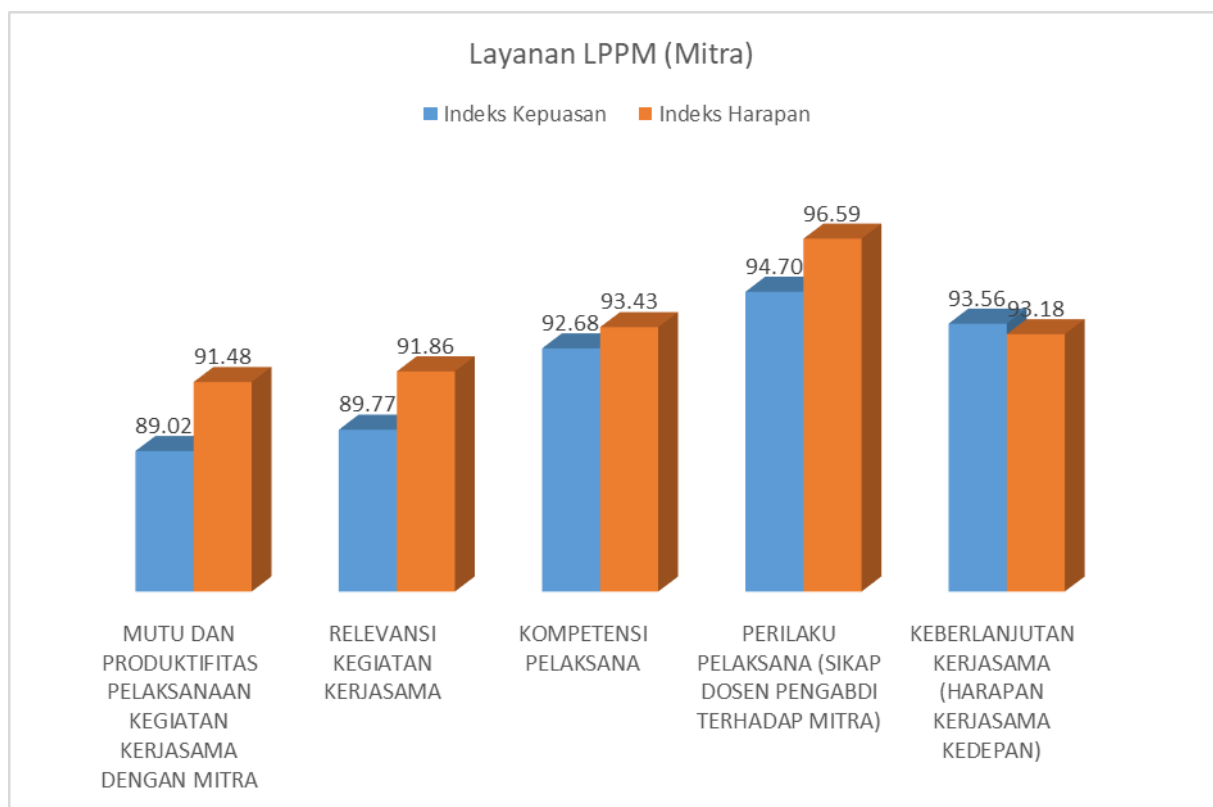
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 7.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	4.119	14	.001

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka Ho ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.

Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek penilaian dan kepuasan total disajikan dalam bentuk Gambar 7.1.



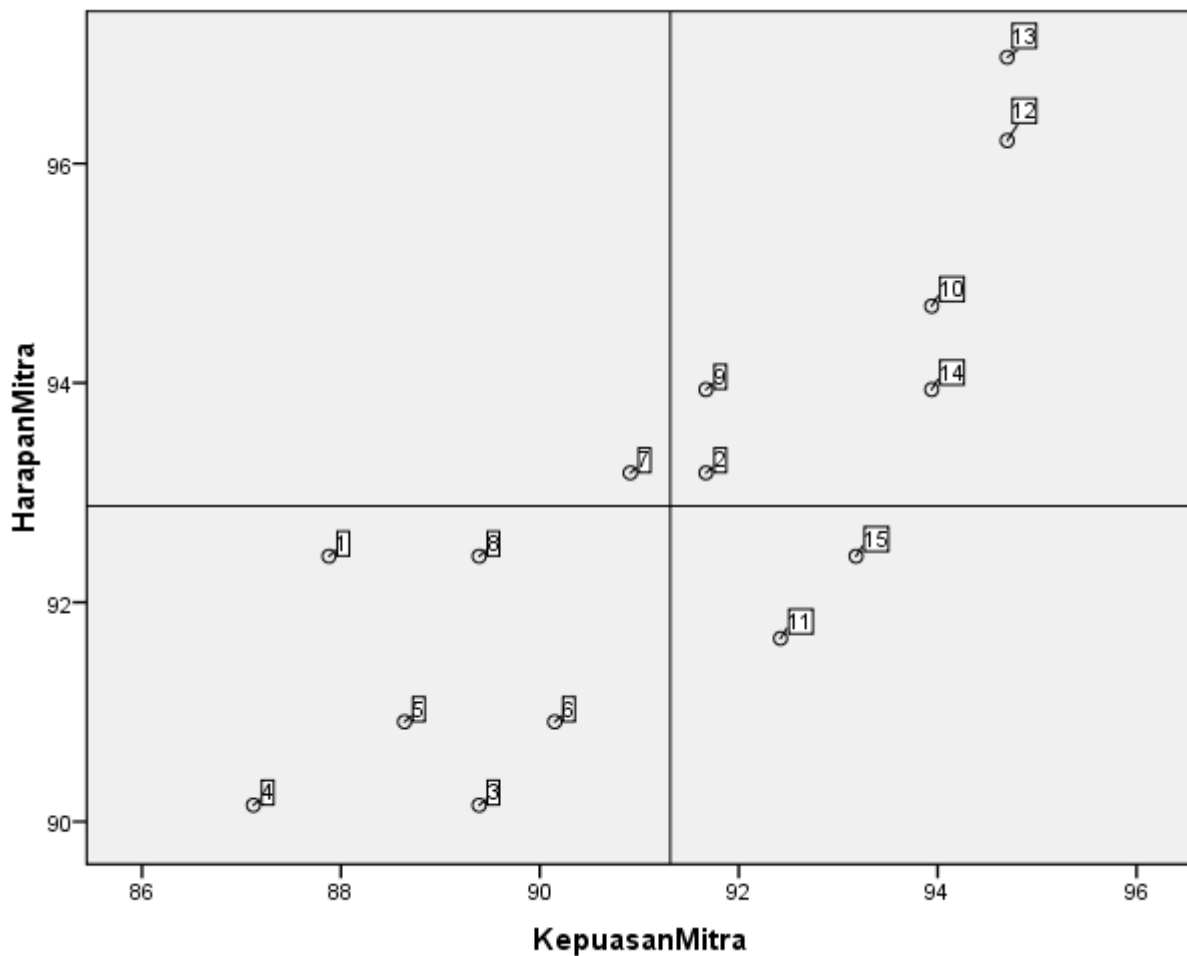
Gambar 7.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2020 adalah 91.94 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian kepada mitra) dan indeks kepuasan terendah pada pelayanan proses pembelajaran namun secara umum masih berkategori sangat baik (A) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Mutu dan produktifitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra	89.02	A
Relevansi kegiatan kerjasama	89.77	A
Kompetensi pelaksana	92.68	A
Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra)	94.70	A
Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama kedepan)	93.56	A

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi mitra dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indikator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 7.2. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 7.2 Matriks **Importance Performance Analysis (IPA)**

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada dosen. Indikator tersebut adalah Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami (indikator nomor 7)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, yaitu Unsur Relevansi Kegiatan Kerjasama: Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen dengan indeks kepuasan layanan total 91,94 dengan kategori sangat baik (A). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mutu dan produktivitas pelaksana kegiatan (89,02/A)
- b. Relevansi kegiatan kerjasama (89,77/A)
- c. Kompetensi pelaksana (92,68/A)
- d. Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra) (94,70/A)
- e. Keberlanjutan kerjasama (harapan ke depan) (93,56/A)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian kepada mitra) dengan indikator terbaik dosen pengabdian Unjira bersikap ramah, sopan, dan perhatian; dosen pengabdian Unjira berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya.

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Dosen, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu: Evaluasi hasil dan keberlanjutan kegiatan kerjasama oleh mitra.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Layanan pada Dosen ini dibuat oleh Pusat Jaminan Mutu Universitas Wiraraja dengan tujuan sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kinerja manajemen Universitas Wiraraja pada tahun 2020. Laporan ini dapat dijadikan sebagai masukan dan sekaligus memperbaiki layanan manajemen di Universitas Wiraraja sehingga menjadi suatu terobosan umpan balik bagi manajemen universitas.

Sumenep, 31 Desember 2020

Ketua PJM,



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ika Fatmawati P.', is written over a blue circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS WIRARAJA' and 'PUSAT JAMINAN MUTU'.

Ika Fatmawati P., STP., MP.