



2021

LAPORAN SURVEY LAYANAN

(Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, Layanan LPPM, dan Mitra Kerjasama)

**PUSAT JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS WIRARAJA**

Jl. Raya Sumenep-Pamekasan KM. 05 Patean,
Sumenep 69451, Jawa Timur

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN LAYANAN
TAHUN 2021**



**UNIVERSITAS WIRARAJA
TAHUN 2021**

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 Tenaga Kependidikan
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 Mahasiswa
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 Peneliti
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 Pengabdi
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 Mitra LPPM
6. Kesimpulan
7. Penutup

BAB VII. HASIL SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA

1. Tujuan Pengukuran
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan
3. Aspek Pengukuran
4. Responden
5. Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerjasama
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 2021 dilaksanakan pada tanggal 15-24 Desember 2021 melalui laman web <https://bit.ly/survey-dosenUWR>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Dosen Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2021. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 5 aspek penilaian, yaitu:

- a. Fasilitas belajar mengajar terdiri atas 13 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 IKPL dan 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 115 Dosen dari populasi total 164 Dosen yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Dosen tahun 2021

No	Fakultas	Prodi	Populasi	Sampel
1	Fakultas Pertanian	S1 Agribisnis	12	8
		S1 THP	7	5
2	Fakultas Hukum	S1 Hukum	15	11
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	S1 Manajemen	22	15
		S1 Akuntansi	12	8
		S1 Bisnis Digital	6	4
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	S1 Administrasi Publik	15	11
5	Fakultas Teknik	S1 Teknik Sipil	11	8
		S1 Informatika	5	4
		S1 Sistem Informatika	5	4
6	Fakultas Ilmu Kesehatan	S1 Keperawatan	9	6
		S1 Kebidanan	6	4
		D3 Kebidanan	5	4
		Profesi Ners	6	4
		Profesi Bidan	8	6
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	S1 Pendidikan IPA	6	4
		S1 PGSD	8	6
8	Pascasarjana	Magister Hukum	6	4
JUMLAH			164	115

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 Alpha 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	68.50	94.29	-25.79
2	Kepuasan terhadap ruang Kelas yang bersih dan rapi	72.64	93.90	-21.26
3	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	71.06	95.47	-24.41
4	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll)	77.56	95.08	-17.52
5	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman	70.67	96.06	-25.39
6	Kepuasan terhadap Koleksi perpustakaan	64.57	97.44	-32.87
7	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	69.69	93.11	-23.43
8	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	74.21	93.31	-19.09
9	Kepuasan terhadap Area parker	73.62	90.75	-17.13
10	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	65.75	89.57	-23.82
11	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	74.41	95.67	-21.26
12	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	62.80	90.35	-27.56
13	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	60.83	94.88	-34.06
14	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	68.50	94.29	-25.79
PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR				
15	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	78.74	96.85	-18.11
16	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	74.61	95.47	-20.87
17	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)	74.80	95.47	-20.67
18	Ketersediaan Koperasi Dosen	77.36	91.14	-13.78
19	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi	80.12	96.85	-16.73
20	Informasi koleksi perpustakaan	73.43	94.69	-21.26
21	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	79.13	92.72	-13.58
22	Keramahan layanan keuangan	76.18	92.91	-16.73
23	Keramahan layanan akademik	77.36	93.50	-16.14
24	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	77.17	93.90	-16.73
25	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	77.76	95.28	-17.52
26	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	71.06	94.88	-23.82
27	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	77.17	94.88	-17.72
28	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	79.13	96.26	-17.13
29	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	80.51	96.06	-15.55
30	Keramahan Satpam	78.94	94.88	-15.94
PROSES PEMBELAJARAN				
31	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	78.15	95.87	-17.72
32	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	76.57	94.49	-17.91
33	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	74.02	95.47	-21.46
34	Ketersediaan Kurikulum dan Silabus Mata Kuliah	76.77	96.46	-19.69

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAB
35	Ketersediaan Presensi dan Alat Tulis Pembelajaran	81.10	95.47	-14.37
36	Alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	82.09	95.67	-13.58
37	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen	75.98	95.87	-19.88
38	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen	71.65	94.88	-23.23
39	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	74.61	95.47	-20.87
40	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	78.35	95.28	-16.93
41	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas	74.02	91.14	-17.13
42	Evaluasi dan monitoring progress pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat	81.10	94.49	-13.39
43	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	76.57	95.28	-18.70
44	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	76.18	95.28	-19.09
45	Komitmen jaminan mutu penyelenggaraan pendidikan	80.31	95.28	-14.96
PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR PRAKTIKUM				
46	Kesesuaian Software/aplikasi yang tersedia dengan materi praktikum	75.00	97.16	-22.16
47	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	72.73	98.30	-25.57
48	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	76.70	97.16	-20.45
49	Suasana Ruang praktek/praktikum	76.70	97.16	-20.45
50	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	68.75	97.73	-28.98
ASPEK KEUANGAN				
51	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop	74.80	94.69	-19.88
52	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT	72.24	92.91	-20.67
53	Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya	76.57	94.29	-17.72
54	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	73.43	93.90	-20.47
55	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	73.23	93.90	-20.67
56	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	74.80	94.09	-19.29
57	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan	74.41	94.09	-19.69
58	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	74.21	94.88	-20.67

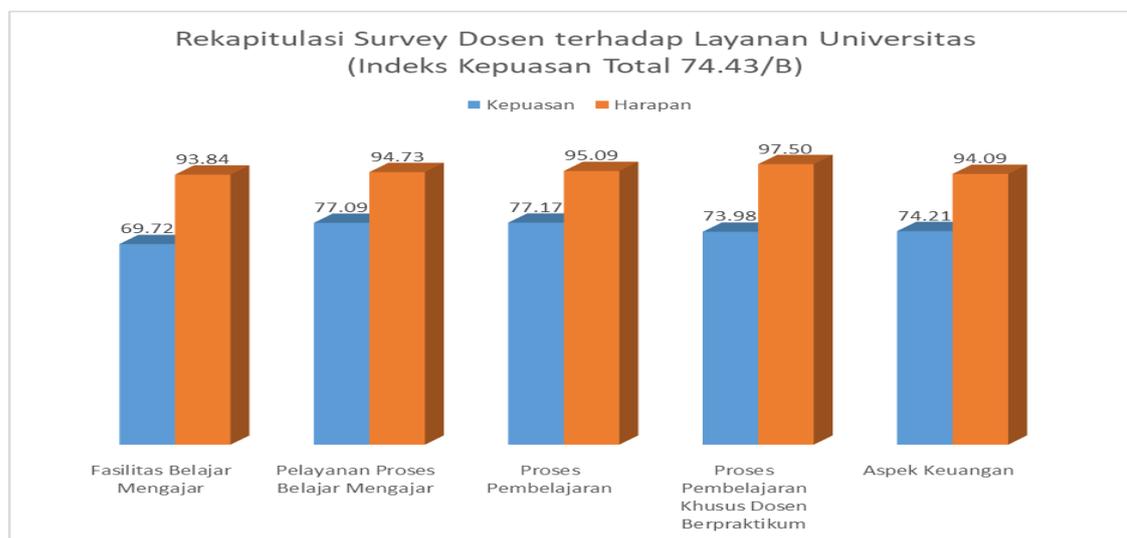
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 2.4 Uji Beda Antara harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	34.760	56	.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 2.1.



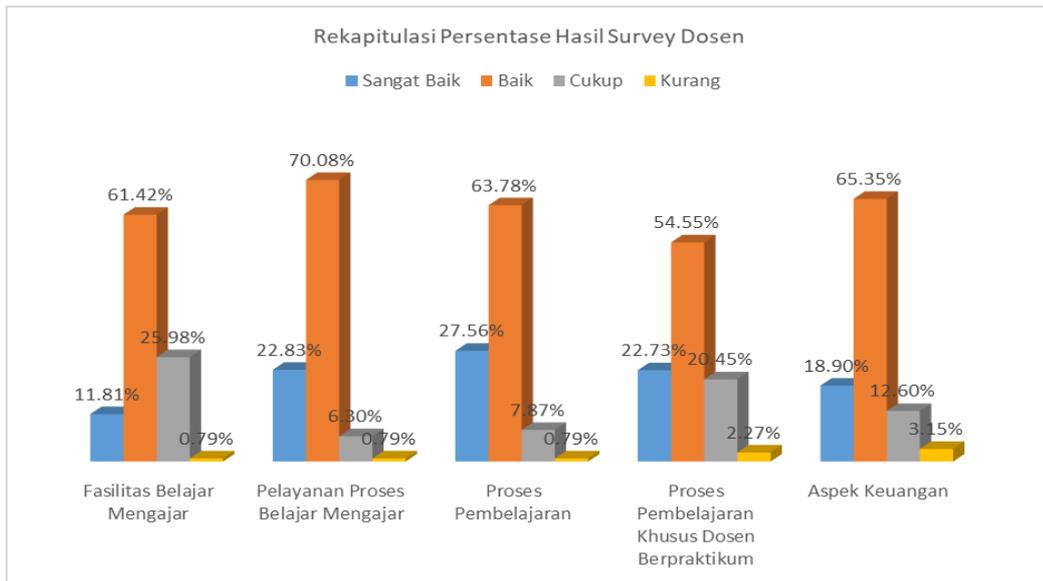
Gambar 2.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2021 adalah 74,43 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada proses pembelajaran dan indeks kepuasan terendah pada fasilitas belajar mengajar namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

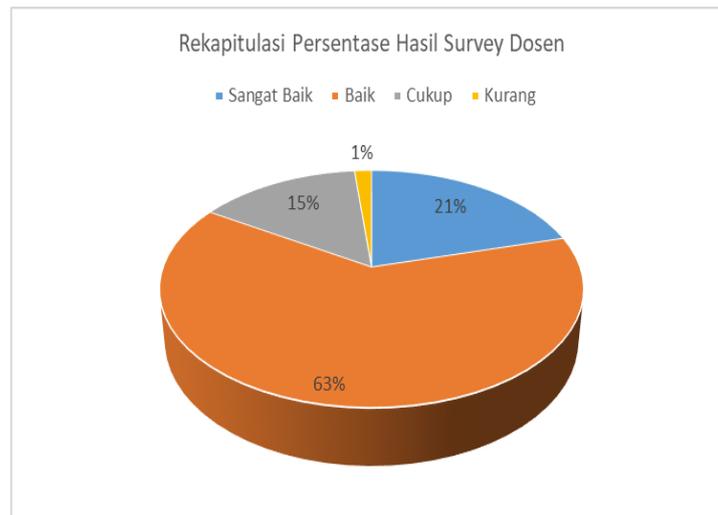
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Fasilitas belajar mengajar	69.72	B
Pelayanan proses belajar mengajar	77.09	B
Proses pembelajaran	77.17	B
Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum	73.98	B
Aspek keuangan	74.21	B

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 50% berkategori baik. Rekapitulasi persentase hasil survey dosen disajikan dalam Gambar 2.2 berikut.



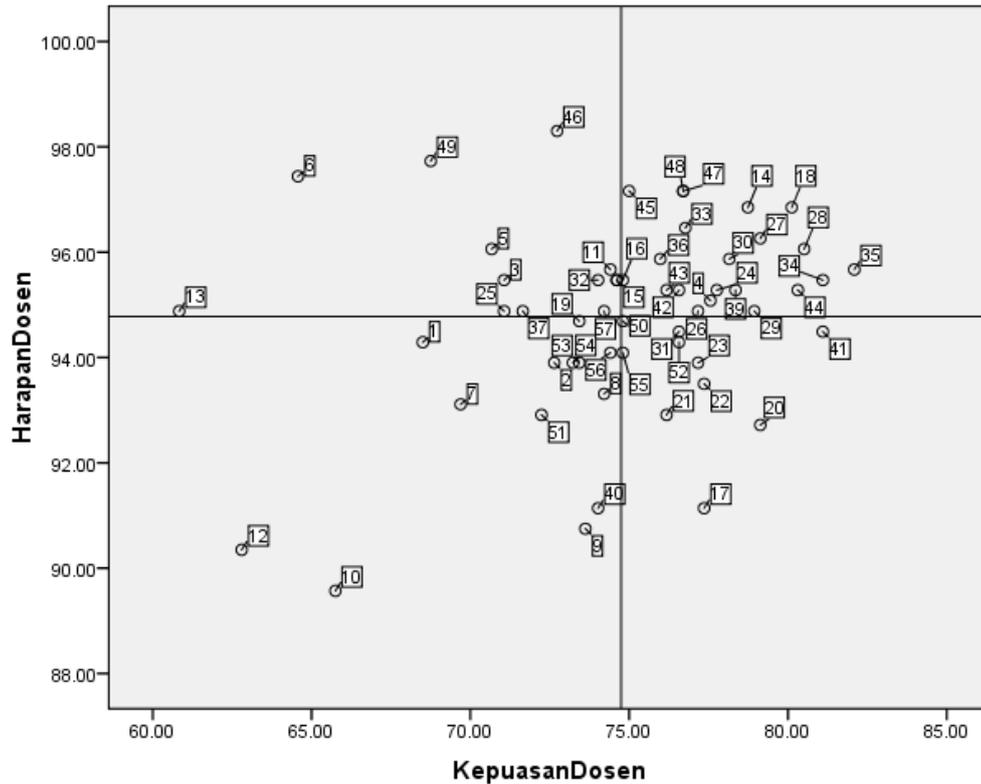
Gambar 2.2 Persentase Hasil Survey Dosen

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 20,77%; kategori baik 63,04%; kategori cukup 14,64%; dan kategori kurang 1,56%.



Gambar 2.3 Rerata Persentase Survey Dosen

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 2.4. 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 2.4 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 ketersediaan alat pendukung (indikator nomor 3)
- 2) Kepuasan terhadap ruang baca/diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman (indikator nomor 5)
- 3) Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot (indikator nomor 6)
- 4) Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah (indikator nomor 11)
- 5) Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet (indikator nomor 13)
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut (indikator nomor 25)
- 7) Kinerja Akademik berdaya saing nasional (indikator nomor 32)
- 8) Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen (indikator nomor 37)

- 9) Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa (indikator nomor 46)
- 10) Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium (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 fasilitas belajar mengajar: Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung, Kepuasan terhadap ruang baca/diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman, Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot, Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah, Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet.
- 2) Unsur pelayanan proses belajar mengajar: Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut.
- 3) Unsur proses pembelajaran: Kinerja Akademik berdaya saing nasional, Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen.
- 4) Unsur proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum: Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa, Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen dengan indeks kepuasan layanan 74.43 dengan kategori baik (B). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Fasilitas belajar mengajar (69.72/B)
- b. Pelayanan proses belajar mengajar (77.09/B)
- c. Proses pembelajaran (77.17B)
- d. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum (73.98/B)
- e. Aspek keuangan (74.21/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur proses pembelajaran dengan indikator terbaik alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan.

7. Rekomendasi

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

- 1) Penambahan luas ruang baca
- 2) Penambahan bandwidth internet
- 3) Memotivasi dan penambahan bantuan izin belajar bagi dosen
- 4) Pengaktifan kembali rumpun bidang ilmu
- 5) Pengecekan rutin fasilitas kamar mandi/toilet
- 6) Penambahan inventaris laboratorium

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 tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan tahun 2021 dilaksanakan pada tanggal 15-24 Desember 2021 melalui laman web <https://bit.ly/survey-tendikk>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Tenaga kependidikan Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2021. 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 IKPL dan 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 82 sampel dari populasi total 117 Tenaga Kependidikan yang berasal dari 16 Satuan Kerja dan 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan TenDik tahun 2021

No	Satker	Populasi	Sampel
1	FP	3	2
2	FT	4	3
3	FH	2	2
4	FEB	4	3
5	FISIP	3	2
6	FIK	6	5
7	FKIP	3	2
8	Pascasarjana	1	1
9	BAU	17	13
10	BAPSI	10	8
11	BAAK	9	7
12	BAKU	7	6
13	LPPM	1	1
14	PJM	1	1
15	PLK	2	2
16	Perpustakaan	6	5
17	Lab. Komputer/Studio	2	2
18	BPU	2	2
19	Kesekretariatan	9	7
20	SPI	1	1
21	BPH Yayasan	7	6
22	PMB	3	2
23	PSA	1	1
JUMLAH		117	82

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 Alphaa.

Tabel 3.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.832	valid	26	C8	0.723	valid
2	A2	0.780	valid	27	C9	0.481	valid
3	A3	0.750	valid	28	C10	0.568	valid
4	A4	0.708	valid	29	C11	0.435	valid
5	A5	0.721	valid	30	C12	0.609	valid
6	A6	0.846	valid	31	C13	0.707	valid
7	A7	0.855	valid	32	C14	0.704	valid
8	A8	0.843	valid	33	C15	0.599	valid
9	A9	0.813	valid	34	D1	0.651	valid
10	A10	0.797	valid	35	D2	0.825	valid
11	B1	0.630	valid	36	D3	0.643	valid
12	B2	0.751	valid	37	D4	0.689	valid
13	B3	0.786	valid	38	D5	0.668	valid
14	B4	0.705	valid	39	D6	0.810	valid
15	B5	0.687	valid	40	D7	0.722	valid
16	B6	0.681	valid	41	D8	0.545	valid
17	B7	0.707	valid	42	D9	0.771	valid
18	B8	0.748	valid	43	E1	0.771	valid
19	C1	0.502	valid	44	E2	0.668	valid
20	C2	0.485	valid	45	E3	0.770	valid
21	C3	0.486	valid	46	E4	0.817	valid
22	C4	0.636	valid	47	E5	0.807	valid
23	C5	0.657	valid	48	E6	0.843	valid
24	C6	0.610	valid	49	E7	0.833	valid
25	C7	0.739	valid	50	E8	0.863	valid

Nilai Cronbach's Alphaa 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	67.330	92.330	-25.000
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	69.034	91.761	-22.727
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	68.182	91.477	-23.295
4	Lembaga memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karier karyawan	71.875	94.034	-22.159
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai masalah pemberhentian /pensiun karyawan	78.977	92.045	-13.068
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	63.636	89.773	-26.136
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan	65.341	89.205	-23.864
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	66.477	89.773	-23.295
9	Lembaga memberikan pola karier yang jelas bagi karyawan	64.205	88.920	-24.716
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	64.489	85.511	-21.023
LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN				
11	Pencahayaannya/penerangan ruang kerja sangat baik	74.432	90.909	-16.477
12	Suhu ruang kerja sangat menunjang aktivitas	75.284	91.193	-15.909
13	Tidak ada suara bising/mengganggu dalam ruangan sehingga mempengaruhi pekerjaan	75.284	88.068	-12.784
14	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	76.989	89.773	-12.784
15	Ruang kerja bebas dari pollution (pencemaran)	74.148	92.614	-18.466
16	Ruang kerja memiliki aesthetic (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	66.761	91.477	-24.716
17	Desain ruang kerja memberikan rasa privasi	64.205	90.057	-25.852
18	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	76.705	88.352	-11.648
KEPUASAN KERJA				
19	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	78.125	89.489	-11.364
20	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	75.852	87.216	-11.364
21	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	73.864	91.193	-17.330
22	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	62.784	90.057	-27.273

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
23	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	62.216	90.625	-28.409
24	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	53.977	92.330	-38.352
25	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	65.057	92.614	-27.557
26	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	73.011	89.773	-16.761
27	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	74.432	89.205	-14.773
28	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	84.659	92.045	-7.386
29	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	80.966	89.773	-8.807
30	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	85.511	91.477	-5.966
31	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	73.295	90.341	-17.045
32	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	69.602	89.773	-20.170
33	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	72.159	91.761	-19.602
RETENSI KERJA				
34	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	71.591	88.920	-17.330
35	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	67.898	90.909	-23.011
36	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	74.148	90.341	-16.193
37	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	67.614	92.614	-25.000
38	Lembaga memberikan tunjangan yang layak seperti adanya tunjangan kesehatan, dll	76.136	93.466	-17.330
39	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	67.898	90.909	-23.011
40	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	75.284	88.920	-13.636
41	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	72.159	88.920	-16.761
42	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	67.614	91.193	-23.580
ASPEK KEUANGAN				
43	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop	72.159	88.636	-16.477
44	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT	68.466	86.364	-17.898
45	Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan	72.159	91.477	-19.318

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	sumber lainnya			
46	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	68.182	89.489	-21.307
47	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	69.602	90.625	-21.023
48	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	69.318	91.193	-21.875
49	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan	68.466	90.909	-22.443
50	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	70.170	89.489	-19.318

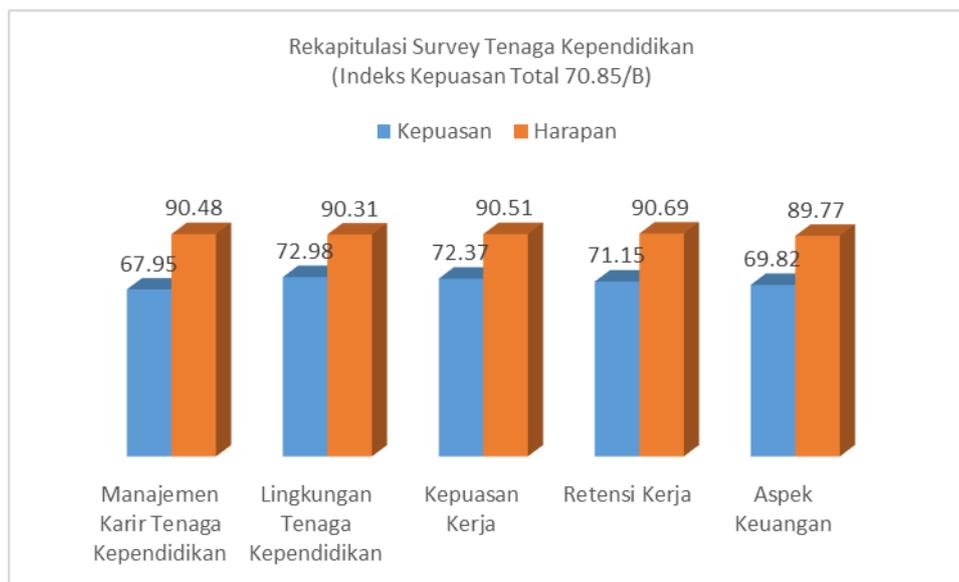
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3.4 Uji Beda antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	22.695	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

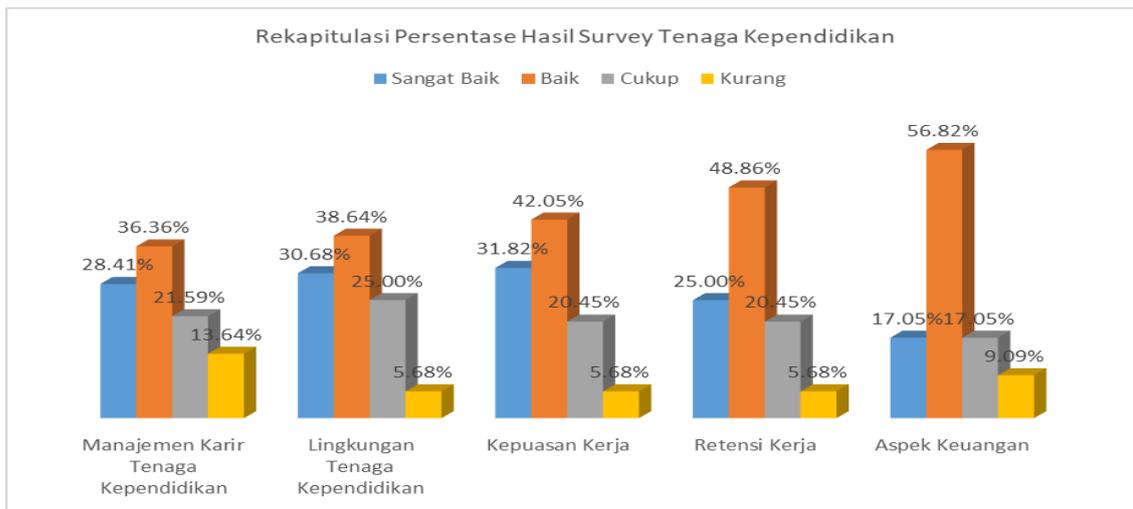
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh tenaga kependidikan tahun 2021 adalah 70.85 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada Lingkungan Tenaga Kependidikan dan indeks kepuasan

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	67.95	B
Lingkungan Tenaga Kependidikan	72.98	B
Kepuasan Kerja	72.37	B
Retensi Kerja	71.15	B
Aspek Keuangan	69.82	B

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 50% berkategori baik. Rekapitulasi persentase hasil survey tenaga kependidikan disajikan dalam Gambar 3.2 berikut.



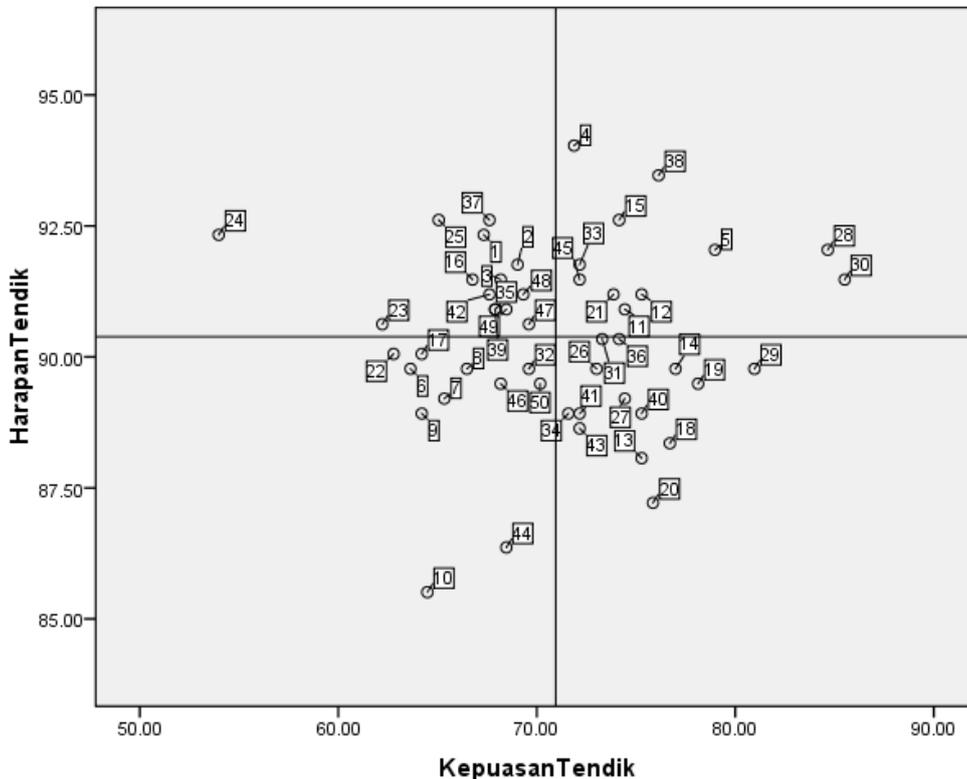
Gambar 3.2 Persentase Hasil Survey Tenaga Kependidikan

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 38,92%; kategori baik 50,44%; kategori cukup 9,13%; dan kategori kurang 1,51% secara umum disajikan dalam Gambar 3.3.



Gambar 3.2 Rekapitulasi Persentase Hasil Survey Tenaga Kependidikan

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 3.3. 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 3.3 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 tenaga kependidikan. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi (indikator nomor 1)
- 2) Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga (indikator nomor 2)
- 3) Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan (indikator nomor 3)

- 4) Ruang kerja memiliki aesthetic (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja (indikator nomor 16)
- 5) Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki (indikator nomor 23)
- 6) Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK (indikator nomor 24)
- 7) Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi (indikator nomor 25)
- 8) Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang (indikator nomor 35)
- 9) Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya (indikator nomor 37)
- 10) Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan (indikator nomor 42)
- 11) Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester (indikator nomor 47)
- 12) Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan (indikator nomor 48)
- 13) Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan (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 manajemen karir tenaga kependidikan: Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi, Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga, Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan
- 2) Unsur lingkungan tenaga kependidikan: Ruang kerja memiliki aesthetic (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja.
- 3) Unsur kepuasan kerja: Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki, Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga

kerja/UMK, Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi.

- 4) Unsur retensi kerja: Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang, Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya, Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan.
- 5) Unsur aspek keuangan: Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester, Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan, Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan.

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 70.85 dengan kategori baik (B). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Manajemen Karir Tenaga Kependidikan (67.95/B)
- b. Lingkungan Tenaga Kependidikan (72.98/B)
- c. Kepuasan Kerja (72.37/B)
- d. Retensi Kerja (71.15/B)
- e. Aspek keuangan (69.82/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur kepuasan kerja dengan indikator terbaik pada rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.

7. Rekomendasi

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

- 1) Pelaksanaan penilaian kinerja dan promosi tenaga kependidikan berdasarkan DP3
- 2) Pengadaan lomba Green Metric di setiap satuan kerja

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 tindaklanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan Mahasiswa tahun 2021 dilaksanakan pada tanggal 15-24 Desember 2021 melalui laman web <https://bit.ly/survey-mhsUWR> . Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Mahasiswa Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2021. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 8 aspek penilaian, yaitu:

- a. Aspek tangibles terdiri atas 5 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 IKPL dan 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 351 Mahasiswa dari populasi total 3499 Mahasiswa yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mahasiswa tahun 2021

N O	JEN- JANG	PRODI	SEMESTER							TOTAL SAMPEL
			721	720	719	718	717	716	715	
			I	III	V	VII	IX	XI	XIII	
1	S1	AGRIBISNIS	36	39	34	39	4	5	1	
		Sampel	4	4	3	4	1	0	0	16
2	S1	THP	22	9	20	7	-	-	-	
		Sampel	2	1	2	1	-	-	-	6
3	S1	HUKUM	10	99	124	71	16	7	5	
		Sampel	1	10	12	7	2	1	0	33
4	S1	MANAJEMEN	233	201	206	82	24	5	4	
		Sampel	23	20	21	8	2	1	1	76
5	S1	AKUNTANSI	59	68	68	71	6	3	-	
		Sampel	6	7	7	7	1	-	-	28
	S1	BISNIS DIGITAL	8	-	-	-	-	-	-	
		Sampel	1	-	-	-	-	-	1	
6	S1	ADMINISTRASI PUBLIK	54	81	80	83	11	8	2	
		Sampel	5	8	8	9	1	1	0	32
7	S1	TEKNIK SIPIL	61	70	59	65	4	2	1	
		Sampel	6	7	6	7	1	0	0	27
8	S1	INFORMATIKA	30	18	-	-	-	-	-	
		Sampel	3	2	-	-	-	-	-	5
	S1	SISTEM INFORMATIKA	3	-	-	-	-	-	-	
		Sampel	1	-	-	-	-	-	1	
9	S1	KEPERAWATAN	117	142	63	94	5	1	2	

N O	JEN- JANG	PRODI	SEMESTER							TOTAL SAMPEL
			721	720	719	718	717	716	715	
			I	III	V	VII	IX	XI	XIII	
		Sampel	12	14	7	10	0	0	0	20
10	S1	KEBIDANAN	148	103	-	-	-	-	-	
		Sampel	15	10	-	-	-	-	-	25
11	S1	PENDIDIKAN IPA	10	11	9	17	-	-	-	
		Sampel	1	1	1	2	-	-	-	5
12	S1	PGSD	75	58	29	27	2	2	1	
		Sampel	8	6	3	3	0	0	0	20
13	D3	KEBIDANAN	6	2	11	-	-	-	-	
		Sampel	1	1	1	-	-	-	-	3
14	S2	MAGISTER HUKUM	117	13	15	-	-	-	-	
		Sampel	12	1	2	-	-	-	-	15
15	Profesi	PROFESI NERS	112	-	-	-	-	-	-	
		Sampel	11	-	-	-	-	-	-	11
16	Profesi	PROFESI BIDAN	35	-	-	-	-	-	-	
		Sampel	4	-	-	-	-	-	-	4
JUMLAH			3499							351

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	0.798	valid	32	E5	0.854	valid
2	A2	0.753	valid	33	E6	0.853	valid
3	A3	0.828	valid	34	F1	0.799	valid
4	A4	0.694	valid	35	F2	0.812	valid
5	A5	0.641	valid	36	F3	0.873	valid
6	B1	0.784	valid	37	F4	0.835	valid
7	B2	0.769	valid	38	F5	0.860	valid
8	B3	0.795	valid	39	F6	0.807	valid
9	B4	0.815	valid	40	G1	0.790	valid
10	B5	0.819	valid	41	G2	0.814	valid
11	B6	0.804	valid	42	G3	0.827	valid
12	B7	0.826	valid	43	G4	0.814	valid
13	B8	0.826	valid	44	G5	0.787	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
14	B9	0.807	valid	45	G6	0.752	valid
15	C1	0.757	valid	46	G7	0.802	valid
16	C2	0.764	valid	47	G8	0.852	valid
17	C3	0.831	valid	48	G9	0.831	valid
18	C4	0.851	valid	49	G10	0.829	valid
19	C5	0.851	valid	50	G11	0.750	valid
20	C6	0.820	valid	51	H1	0.803	valid
21	D1	0.830	valid	52	H2	0.879	valid
22	D2	0.855	valid	53	H3	0.879	valid
23	D3	0.851	valid	54	H4	0.897	valid
24	D4	0.789	valid	55	H5	0.909	valid
25	D5	0.845	valid	56	H6	0.904	valid
26	D6	0.750	valid	57	H7	0.871	valid
27	E1	0.821	valid	58	H8	0.880	valid
28	E2	0.827	valid	59	H9	0.810	valid
29	E3	0.834	valid	60	H10	0.841	valid
30	E4	0.866	valid	61			valid

Nilai Cronbach's Alpha 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	UNIJA mempunyai perpustakaan yang lengkap	79.593	94.477	-14.884
2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	79.244	91.279	-12.035
3	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA	77.674	92.791	-15.116
4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	74.535	93.198	-18.663
5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNIJA	85.698	96.570	-10.872
ASPEK RELIABILITY				
6	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	79.419	93.953	-14.535
7	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	81.570	91.279	-9.709
8	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll)	78.547	91.686	-13.140

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	Gap
	yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan			
9	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	79.535	90.988	-11.453
10	Dosen datang tepat waktu	78.140	92.326	-14.186
11	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	83.430	93.314	-9.884
12	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	79.884	90.116	-10.233
13	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	80.523	91.570	-11.047
14	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	80.581	92.035	-11.453
ASPEK RESPONSIVENESS				
15	UNIJA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	78.953	92.267	-13.314
16	UNIJA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	83.372	94.186	-10.814
17	UNIJA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	80.000	93.023	-13.023
18	Pimpinan UNIJA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	76.802	90.174	-13.372
19	UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	78.081	91.802	-13.721
20	UNIJA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	79.535	92.093	-12.558
ASPEK ASSURANCE				
21	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	80.930	92.267	-11.337
22	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	80.407	91.512	-11.105
23	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen bimbingan konseling	79.070	91.163	-12.093
24	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	76.802	88.605	-11.802
25	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	80.640	91.919	-11.279
26	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNIJA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	81.860	91.977	-10.116
ASPEK EMPHATY				
27	Kepedulian UNIJA dalam memahami	78.953	92.965	-14.012

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	Gap
	kepentingan dan kesulitan mahasiswa			
28	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	78.372	91.105	-12.733
29	UNIJA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	79.826	91.337	-11.512
30	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	81.047	93.081	-12.035
31	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	80.000	91.744	-11.744
32	UNIJA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	80.523	92.326	-11.802
ASPEK INFORMATION SYSTEM				
33	UNIJA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	80.291	91.047	-10.756
34	UNIJA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	81.744	90.930	-9.186
35	UNIJA secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	81.686	91.860	-10.174
36	UNIJA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	77.616	90.465	-12.849
37	UNIJA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	78.605	90.640	-12.035
38	UNIJA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	76.395	90.291	-13.895
ASPEK SARANA DAN PRASARANA				
39	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	76.977	93.023	-16.047
40	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	77.151	92.267	-15.116
41	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	79.302	92.791	-13.488
42	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	78.953	92.791	-13.837
43	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	81.744	92.442	-10.698
44	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	84.128	93.895	-9.767
45	Kepuasan terhadap taman kampus	78.663	91.744	-13.081
46	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	79.186	91.977	-12.791
47	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	78.140	90.407	-12.267
48	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	75.058	91.047	-15.988

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	Gap
49	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	80.581	91.279	-10.698
ASPEK KEUANGAN				
50	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	80.407	91.453	-11.047
51	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	80.814	91.047	-10.233
52	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)	80.465	90.349	-9.884
53	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	79.709	91.337	-11.628
54	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	80.407	90.756	-10.349
55	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	80.407	90.523	-10.116
56	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	80.523	90.640	-10.116
57	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	80.465	91.337	-10.872
58	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	81.860	91.337	-9.477
59	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	79.942	91.105	-11.163

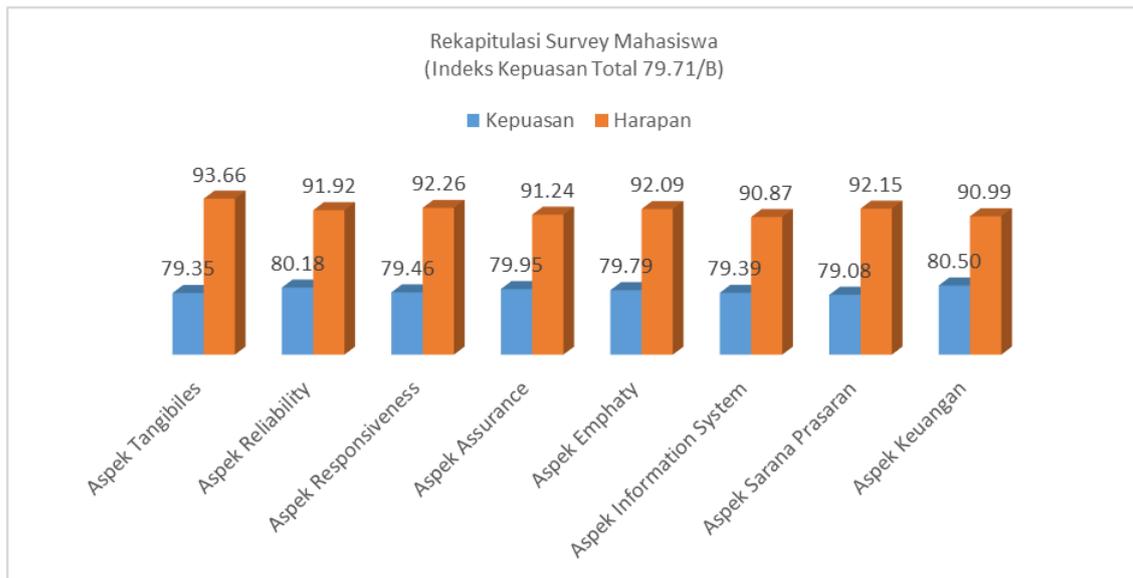
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kenyataan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	48.621	58	.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 4.1.



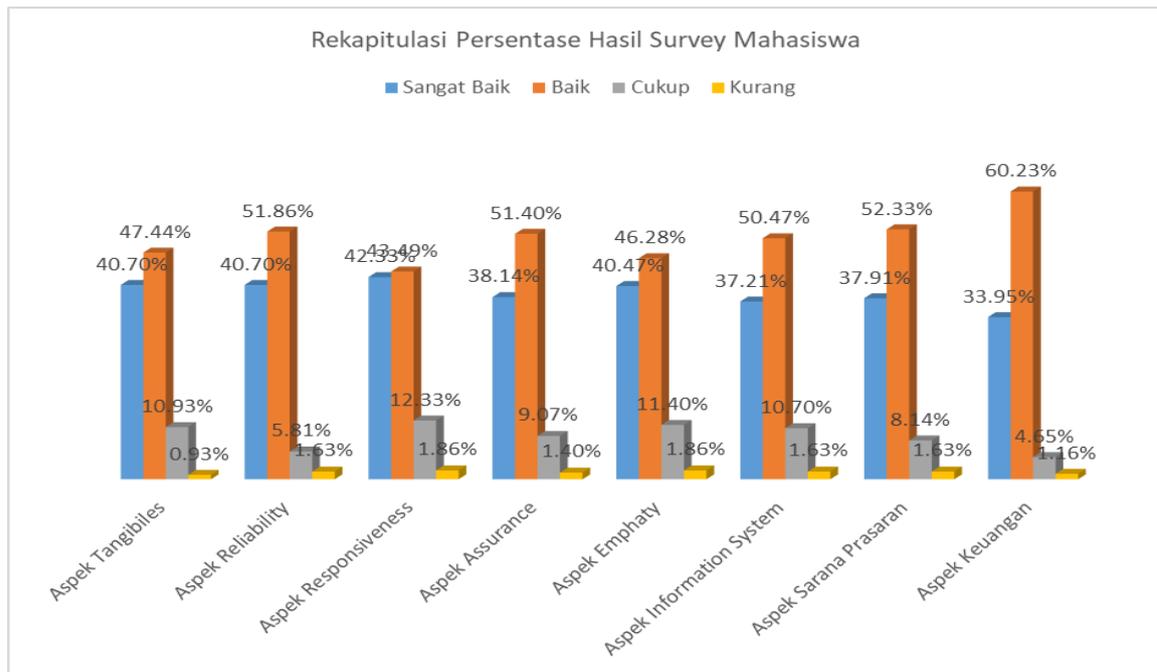
Gambar 4.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mahasiswa tahun 2021 adalah 79.71 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada aspek keuangan 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

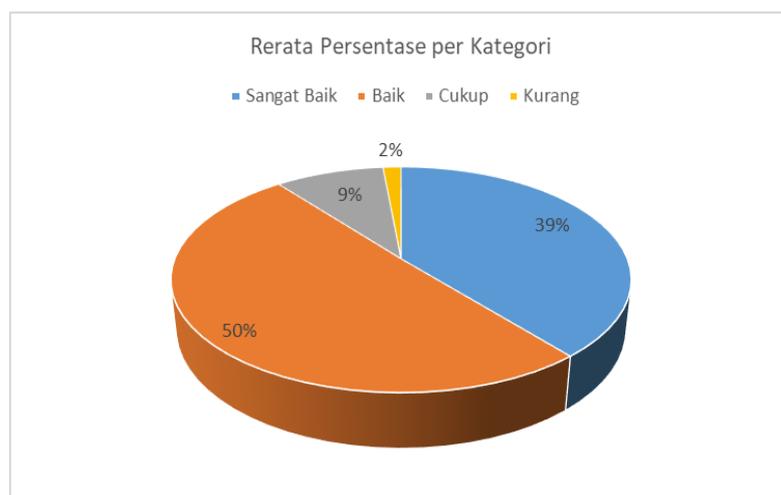
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Aspek Tangibles	79.35	B
Aspek Reliability	80.18	B
Aspek Responsiveness	79.46	B
Aspek Assurance	79.95	B
Aspek Empathy	79.79	B
Aspek Informasion System	79.39	B
Aspek sarana Prasarana	79.08	B
Aspek Keuangan	80.50	B

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 50% berkategori baik. Rekapitulasi persentase hasil survey mahasiswa disajikan dalam Gambar 4.2 berikut.



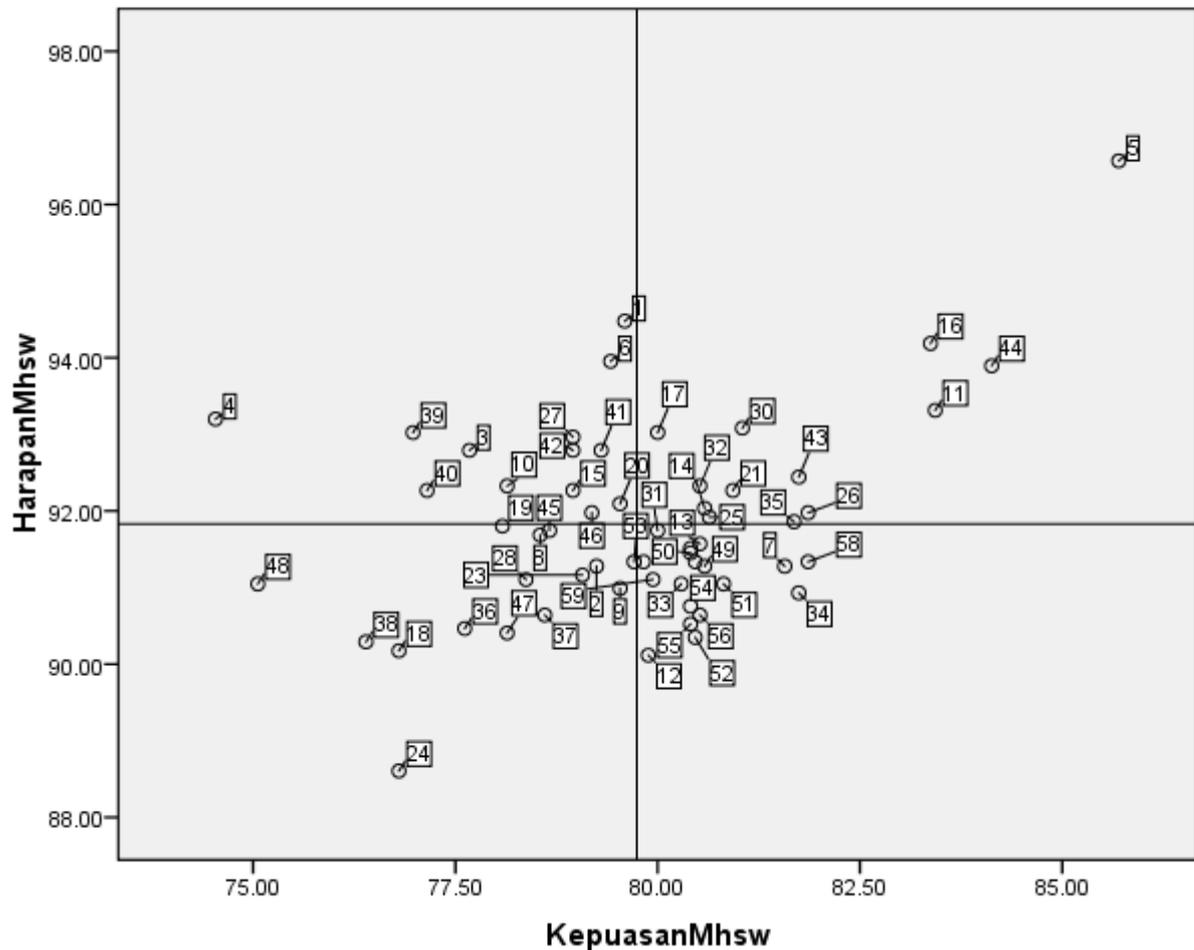
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Mahasiswa

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 38,92%; kategori baik 50,44%; kategori cukup 9,13%; dan kategori kurang 1,51%.



Gambar 4.3 Persentase Hasil Survey Mahasiswa

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 4.4. 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 4.4 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 mahasiswa. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) UNIJA mempunyai perpustakaan yang lengkap (indikator nomor 1)
- 2) Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA (indikator nomor 3)
- 3) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (indikator nomor 4)
- 4) Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen (indikator nomor 6)
- 5) Dosen datang tepat waktu (indikator nomor 10)
- 6) UNIJA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa (indikator nomor 15)

- 7) UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit (indikator nomor 19)
- 8) UNIJA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan (indikator nomor 20)
- 9) Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (indikator nomor 27)
- 10) Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas (indikator nomor 39)
- 11) Kepuasan terhadap fasilitas UKM (indikator nomor 40)
- 12) Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus (indikator nomor 42)
- 13) Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus (indikator nomor 46)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

- 1) Aspek Tangibles: UNIJA mempunyai perpustakaan yang lengkap, Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA, Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.
- 2) Aspek Reliability: Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen dan Dosen datang tepat waktu.
- 3) Aspek Responsiveness: UNIJA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa, UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, UNIJA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.
- 4) Aspek Emphaty: Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.
- 5) Aspek Sarana Prasarana: Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas, Kepuasan terhadap fasilitas UKM, 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 79.71 dengan kategori baik (B). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Aspek tangibles (79.35/B)
- b. Aspek reliability (80.18/B)
- c. Aspek responsiveness (79.46/B)
- d. Aspek assurance (79.95/B)
- e. Aspek empathy (79.79/B)
- f. Aspek information system (79.39/B)
- g. Aspek sarana prasarana (79.08/B)
- h. Aspek keuangan (80.50/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada aspek tangibles dengan indikator terbaik Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNIJA.

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Mahasiswa, 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

HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (PENELITIAN)

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan layanan LPPM (Penelitian) 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 peneliti. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen peneliti terhadap pelayanan manajemen LPPM, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada para peneliti 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 2021 dilaksanakan pada tanggal 15-24 Desember 2021 melalui laman web <https://bit.ly/survey-penelitian-pkm>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Peneliti Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2021. 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 IKPL dan 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 Peneliti dari populasi total 55 Dosen Peneliti yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 5.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Peneliti tahun 2021

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Penelitian	55	55

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Dosen Peneliti 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 5.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.787	valid	12	C3	0.902	valid
2	A2	0.690	valid	13	D1	0.929	valid
3	A3	0.768	valid	14	D2	0.847	valid
4	A4	0.672	valid	15	D3	0.944	valid
5	A5	0.699	valid	16	E1	0.813	valid
6	A6	0.803	valid	17	E2	0.862	valid
7	B1	0.852	valid	18	E3	0.879	valid
8	B2	0.887	valid	19	E4	0.782	valid
9	B3	0.853	valid	20	F1	0.898	valid
10	C1	0.897	valid	21	F2	0.824	valid
11	C2	0.949	valid				

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,728 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 5.3 Indeks kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal				
1	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal	87.93	96.98	-9.05
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	84.48	94.40	-9.91
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal	84.05	94.83	-10.78
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian	91.38	96.55	-5.17
5	Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian	89.66	95.69	-6.03
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian	87.93	96.55	-8.62
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal				
7	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	85.78	96.12	-10.34
8	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen	87.50	96.98	-9.48
9	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	88.36	96.98	-8.62
C. Kompetensi pelaksana				
10	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya	87.93	96.55	-8.62
11	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	87.93	95.69	-7.76
12	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan	87.50	96.12	-8.62

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	peneliti			
D. Perilaku Pelaksana				
13	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti	88.79	96.98	-8.19
14	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	89.22	96.12	-6.90
15	Pelayanan tidak membedakan	87.50	96.12	-8.62
E. Pelayanan umum				
16	Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali	84.05	96.12	-12.07
17	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti	87.07	95.69	-8.62
18	Melayanai permintaan data dan informasi penelitian	86.21	95.69	-9.48
19	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal	87.93	96.12	-8.19
F. Sarana Prasarana				
20	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	72.84	96.55	-23.71
21	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.	75.00	96.55	-21.55

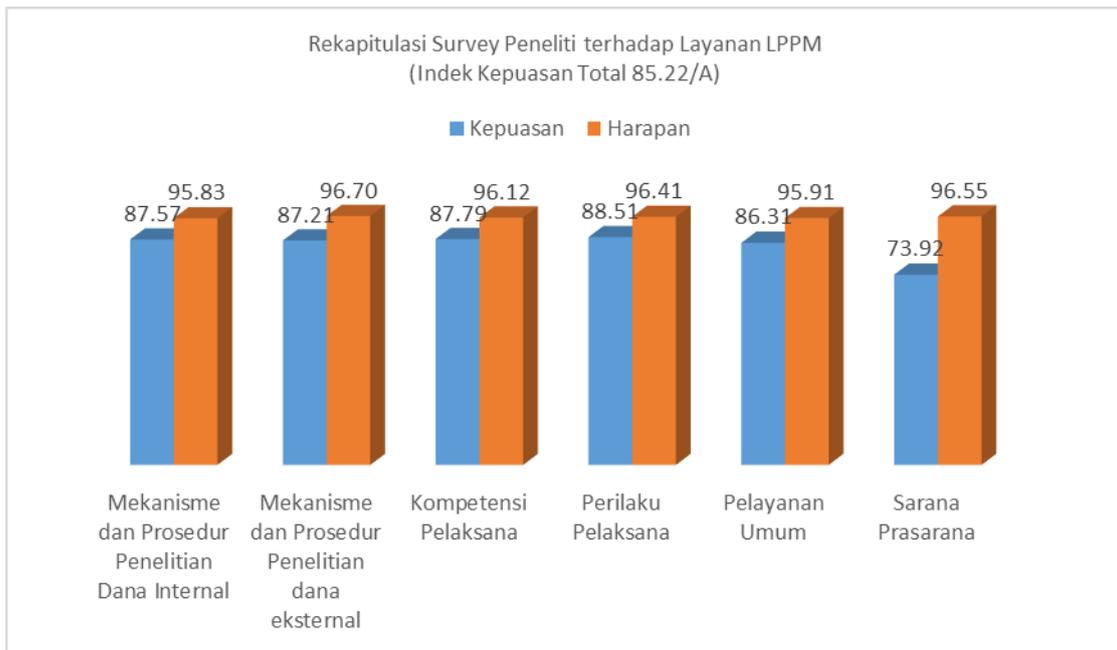
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	10.270	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.



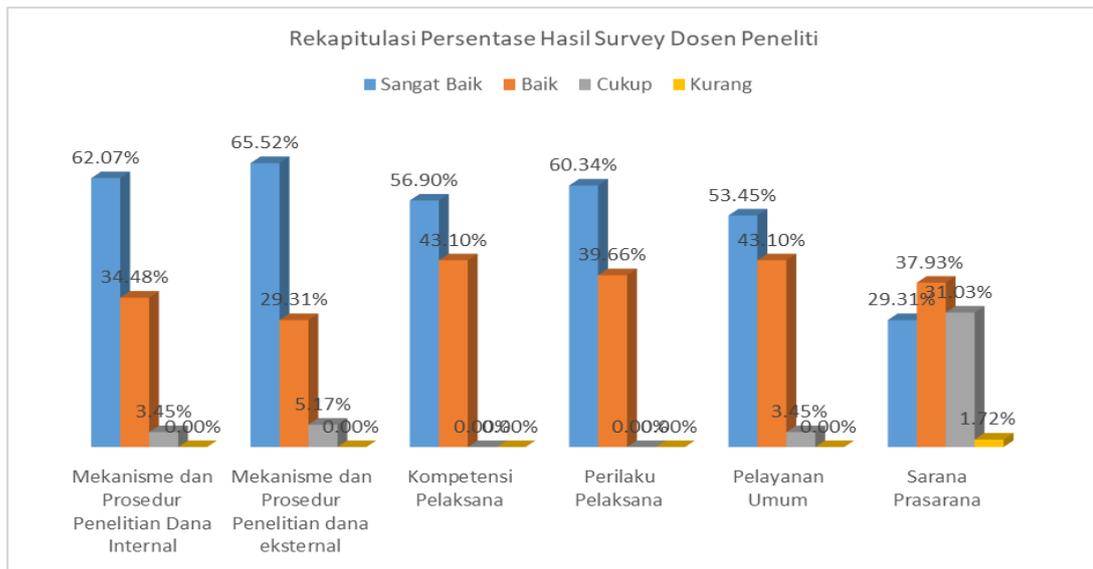
Gambar 5.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen peneliti tahun 2021 adalah 85.22 dengan kategori sangat baik (A). 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

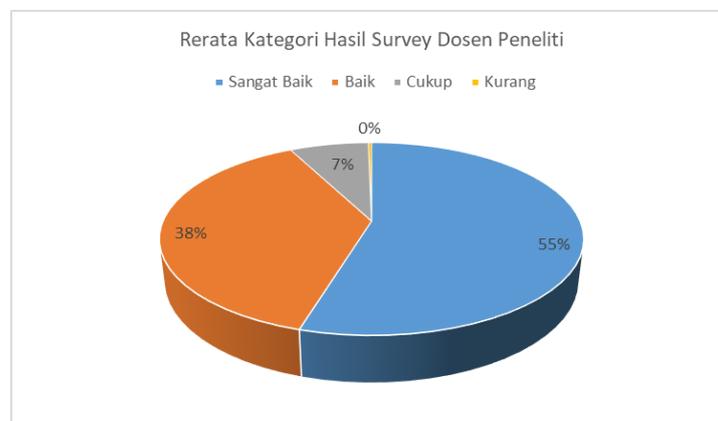
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	87.57	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	87.21	A
C. Kompetensi pelaksana	87.79	A
D. Perilaku Pelaksana	88.51	A
E. Pelayanan umum	86.31	A
F. Sarana Prasarana	73.92	B

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 50% berkategori baik. Rekapitulasi persentase hasil survey dosen peneliti disajikan dalam Gambar 5.2 berikut.



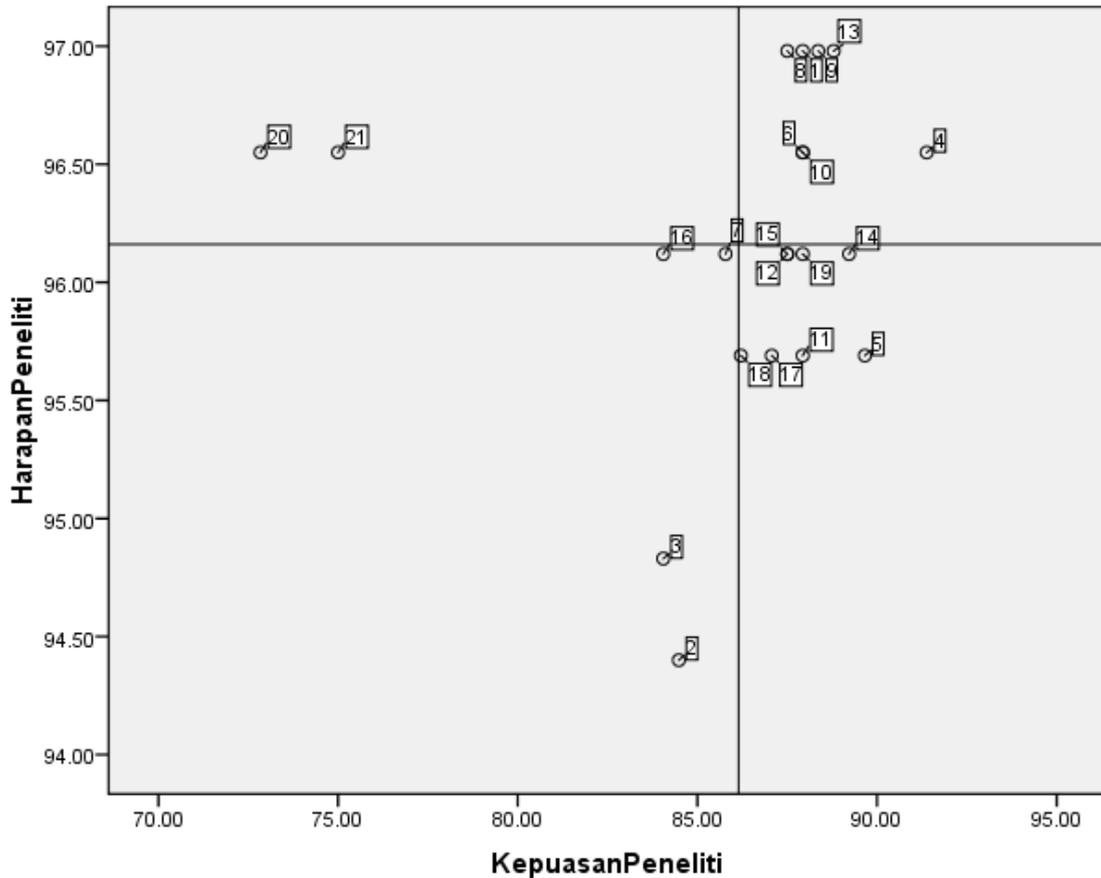
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Dosen Peneliti

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 54,60%; kategori baik 37,93%; kategori cukup 7,18%; dan kategori kurang 0,29%.



Gambar 5.3 Persentase Hasil Survey Dosen Peneliti

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 5.4. 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 5.2 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 peneliti. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll) (indikator nomor 20)
- 2) Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian (indikator nomor 21)

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

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para dosen peneliti dengan indeks kepuasan layanan 85.22 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (87.57/A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (87.21/A)
- c. Kompetensi pelaksana (87.79/A)
- d. Perilaku pelaksana (88.51/A)
- e. Pelayanan umum (86.31/A)
- f. Sarana prasarana (73.92/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur perilaku pelaksana dengan indikator terbaik sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti.

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Dosen Peneliti, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu peningkatan 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 2021 dilaksanakan pada tanggal 15-24 Desember 2021 melalui laman web <https://bit.ly/survey-penelitian-pkm>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Pengabdian Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2021. 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 IKPL dan 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 55 Dosen Pengabdian yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 6.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Pengabdian tahun 2021

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
PKM	55	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	90.43	96.81	-6.38
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	89.36	93.09	-3.72
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal	88.30	90.43	-2.13
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian	90.43	90.96	-0.53
5	Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian	90.43	93.62	-3.19
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian	88.30	93.62	-5.32
Mekanisme dan Prosedur PKM dana eksternal				
7	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	86.70	94.15	-7.45
8	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen	87.77	90.96	-3.19
9	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	88.83	90.96	-2.13
Kompetensi Pelaksana				
10	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya	88.83	92.55	-3.72
11	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	88.30	92.55	-4.26
12	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti	89.36	91.49	-2.13
Perilaku Pelaksana				
13	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti	89.36	91.49	-2.13

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
14	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	90.43	93.09	-2.66
15	Pelayanan tidak membedakan	88.83	92.55	-3.72
Pelayanan Umum				
16	Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali	88.30	92.55	-4.26
17	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti	89.36	90.96	-1.60
18	Melayanai permintaan data dan informasi penelitian	87.77	92.02	-4.26
19	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal	87.23	90.43	-3.19
Sarana Prasarana				
20	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	80.85	93.09	-12.23
21	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.	81.91	90.43	-8.51

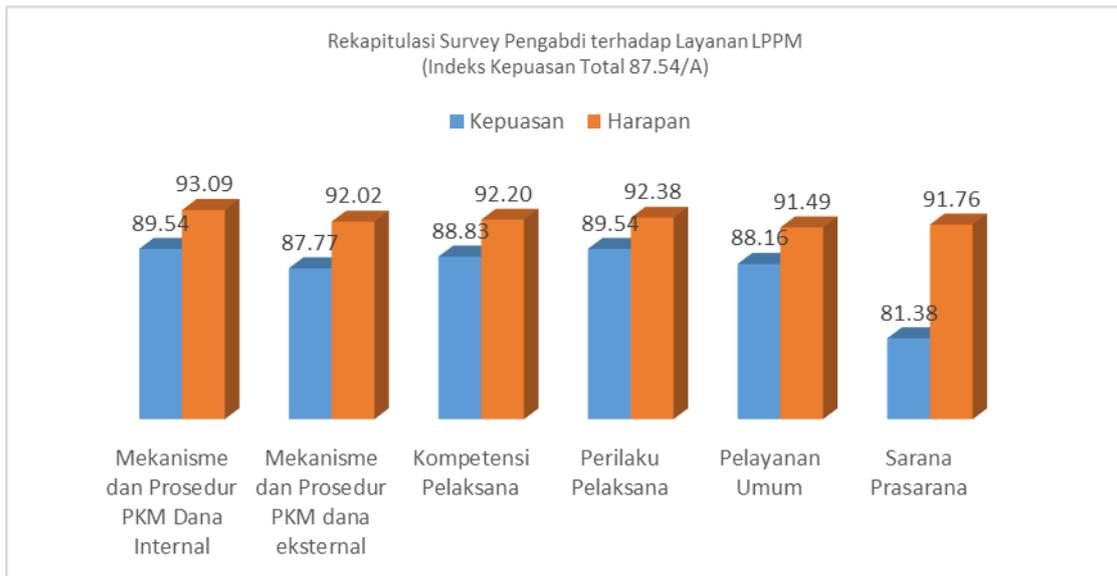
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 6.4 Uji Beda

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	7.599	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.



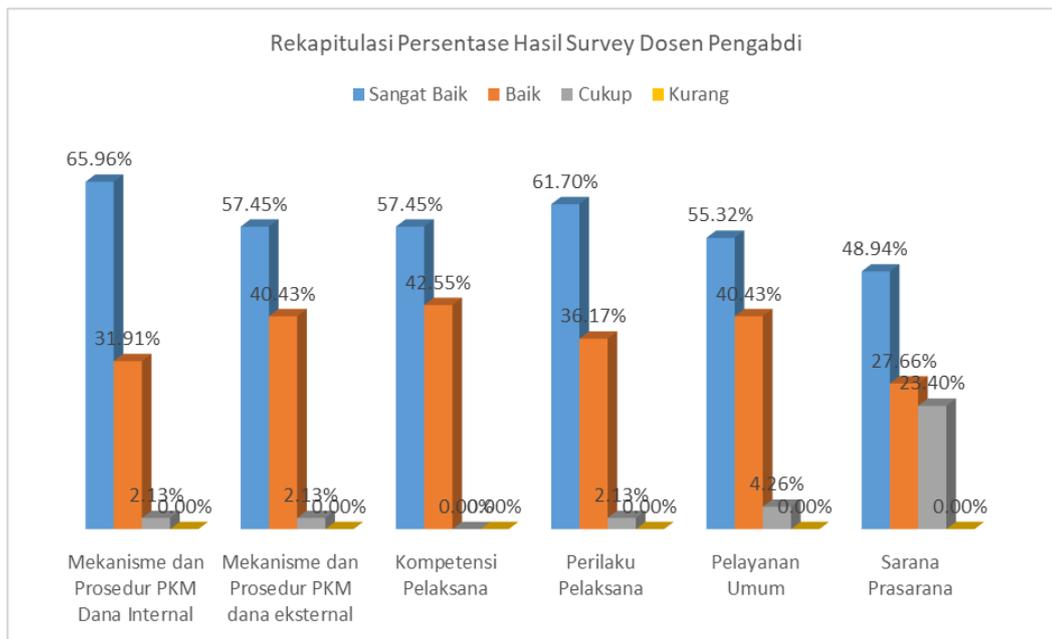
Gambar 6.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan LPPM (PKM) oleh dosen pengabdian tahun 2021 adalah 87.54 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada mekanisme dan prosedur PKM dana internal dan indeks kepuasan terendah pada pelayanan sarana prasarana dengan kategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

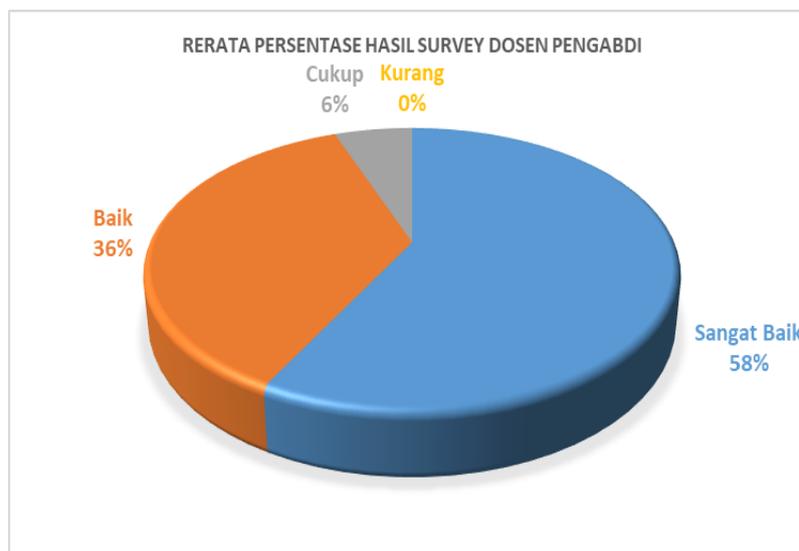
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	89.54	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	87.77	A
C. Kompetensi pelaksana	88.83	A
D. Perilaku Pelaksana	89.54	A
E. Pelayanan umum	88.16	A
F. Sarana Prasarana	81.38	B

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 50% berkategori baik. Rekapitulasi persentase hasil survey dosen pengabdian disajikan dalam Gambar 6.2 berikut.



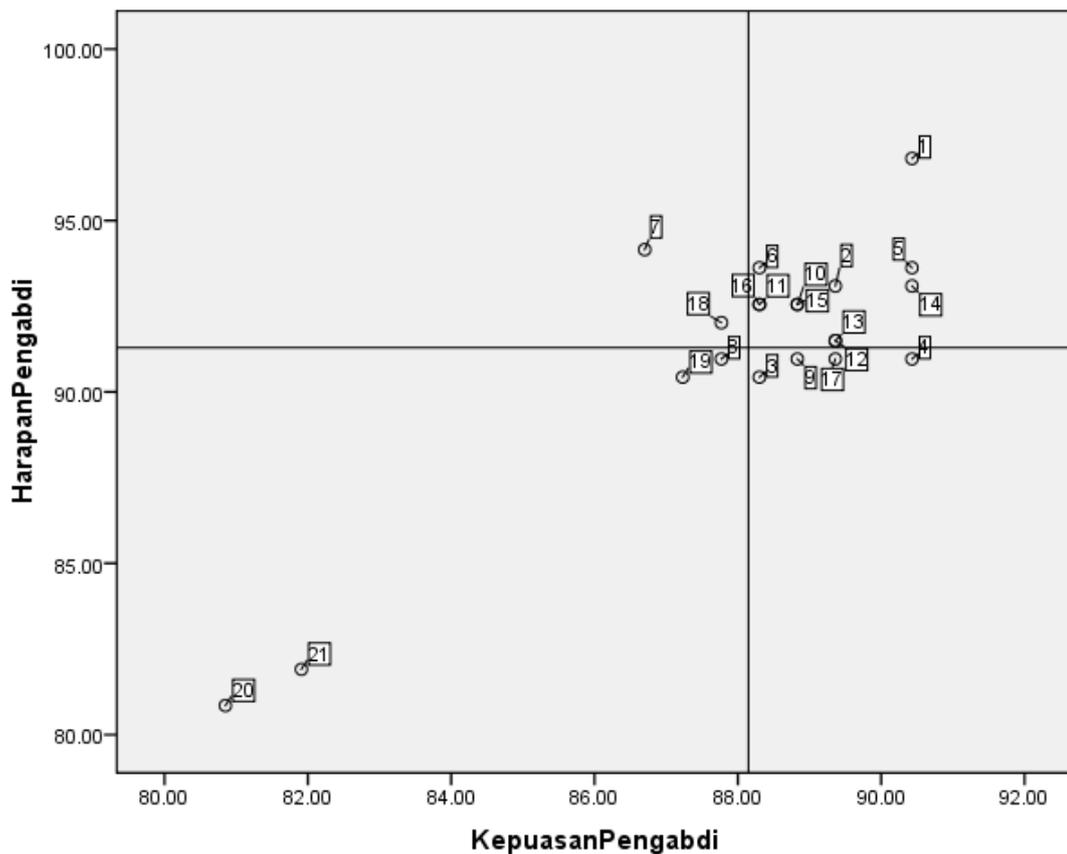
Gambar 6.2 Persentase Hasil Survey Dosen Pengabdian

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 54,80%; kategori baik 36,52%; kategori cukup 5,67%; dan kategori kurang 0,00%.



Gambar 6.3 Rerata Persentase Hasil Survey Dosen Pengabdian

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi peneliti dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indicator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 6.4. 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 6.4 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 pengabdian. Indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal PKM hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya (indikator nomor 7)
- 2) Melayani permintaan data dan informasi penelitian (indikator nomor 18)

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 PKM dana eksternal: Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya.
- 2) Unsur pelayanan umum: Melayani permintaan data dan informasi PKM.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja khususnya layanan LPPM mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen pengabdian dengan indeks kepuasan layanan 87.54 dengan kategori Sangat Baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (89.54/A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (87.77/A)
- c. Kompetensi pelaksana (88.83/A)
- d. Perilaku pelaksana (89.54/A)
- e. Pelayanan umum (88.16/A)
- f. Sarana prasarana (81.38/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 Pengabdian, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu:

- 1) Peningkatan system informasi LPPM untuk penyimpanan arsip
- 2) Informasi tentang tanggal penting terkait pengajuan proposal dana hibah

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 (Mitra LPPM) tahun 2021 dilaksanakan pada tanggal 15-24 Desember 2021 melalui laman web <https://bit.ly/survey-mitraLPPM>. 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 2021. 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 IKPL dan 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 LPPM dari populasi total 55 mitra yang berasal dari hasil kerjasama dosen peneliti dan dosen pengabdian pada kegiatan PPM di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 7.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mitra tahun 2020

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Mitra	55	55

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Mitra LPPM 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	82.69	96.15	-13.46
2	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami	88.46	96.15	-7.69
3	Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/memberikan dampak social	88.46	96.15	-7.69
4	Kegiatan yang Dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru	84.62	92.31	-7.69
B. Relevansi Kegiatan Kerjasama				
5	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami	90.38	96.15	-5.77
6	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami	90.38	96.15	-5.77
7	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami	88.46	98.08	-9.62
8	Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat	90.38	100.00	-9.62
C. Kompetensi Pelaksana				
9	Keterampilam dan pengalamn dosen pengabdian Unija dalam melaksanakan tugasnya	90.38	98.08	-7.69
10	Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Unija dalam melaksanakan tugasnya	92.31	94.23	-1.92
11	Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami	88.46	98.08	-9.62
D. Perilaku Pelaksana (Sikap Dosen Pengabdian terhadap Mitra)				
12	Dosen pengabdian Unija bersikap ramah, sopan, dan perhatian	90.38	98.08	-7.69

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
13	Dosen pengabdian Unjira berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya	94.23	98.08	-3.85
E. Keberlanjutan Kerjasama (Harapan kerjasama ke depan)				
14	Kerjasama lanjutan yang sejenis	88.46	94.23	-5.77
15	Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan	88.46	96.15	-7.69

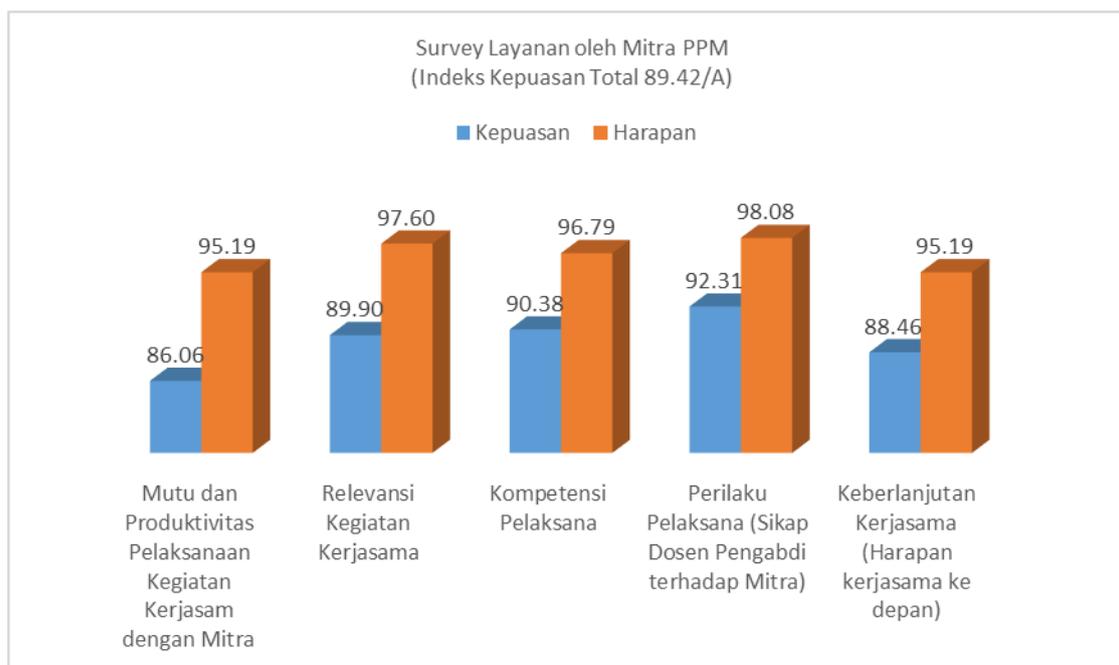
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 7.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	10.640	14	.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 7.1.



Gambar 7.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

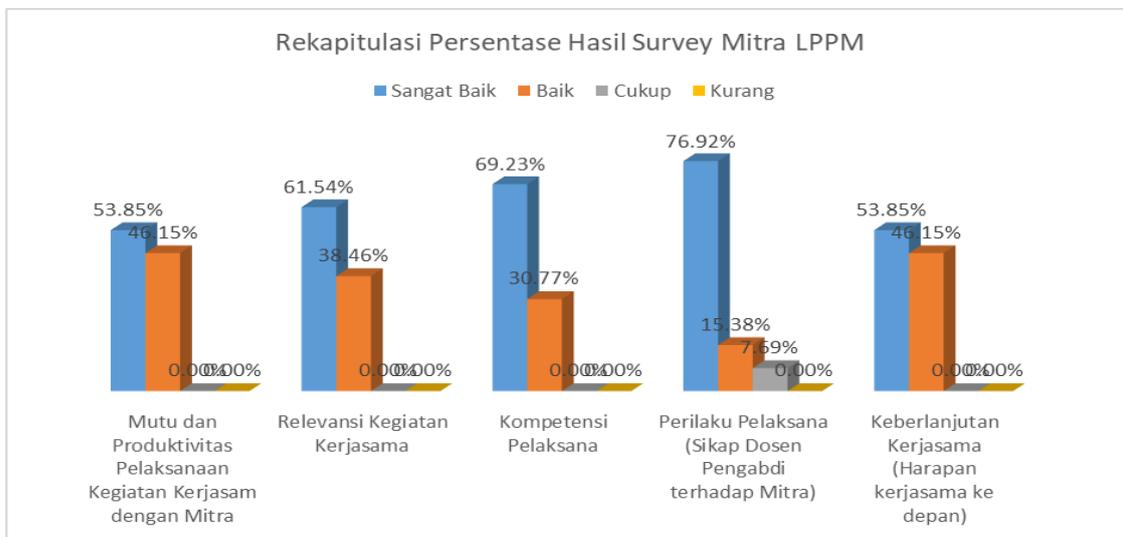
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2021 adalah 89.42 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian kepada mitra) dan indeks kepuasan terendah pada mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan

kerjasama dengan mitra namun secara umum masih berkategori sangat baik (A) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

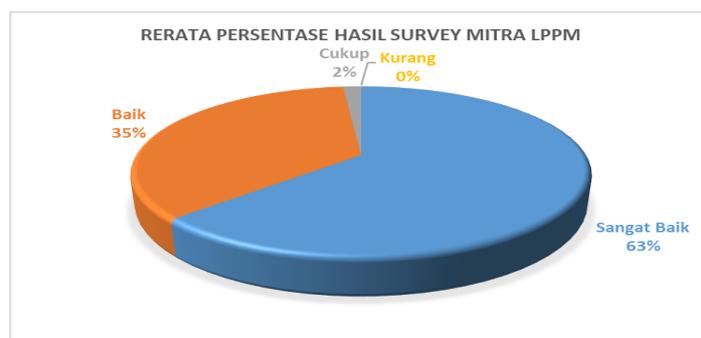
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Mutu dan produktifitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra	86.06	A
Relevansi kegiatan kerjasama	89.90	A
Kompetensi pelaksana	90.38	A
Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra)	92.31	A
Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama kedepan)	88.46	A

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 50% berkategori baik. Rekapitulasi persentase hasil survey mitra LPPM disajikan dalam Gambar 7.2 berikut.



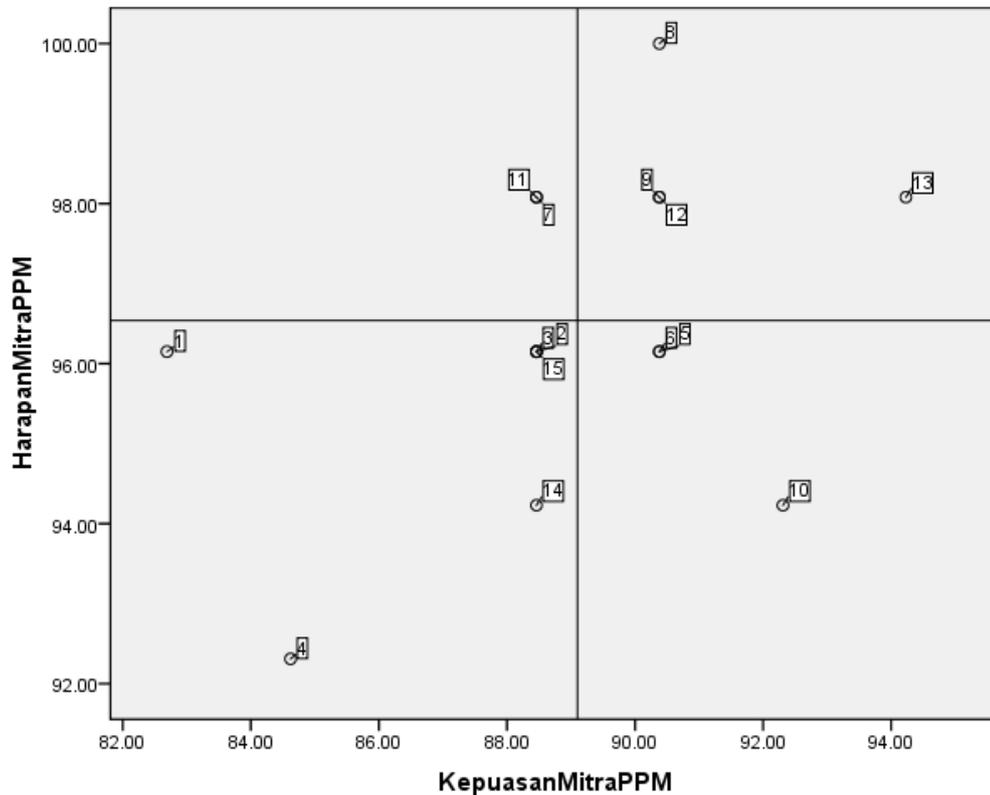
Gambar 7.2 Persentase Hasil Survey Mitra LPPM

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 63,08%; kategori baik 35,38%; kategori cukup 1,54%; dan kategori kurang 0,00%.



Gambar 7.3 Rerata Persentase Hasil Survey Mitra LPPM

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 7.4. 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 mitra LPPM. 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 Kompetensi Pelaksana: Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para mitra LPPM (mitra dari dosen peneliti dan pengabdian) dengan indeks kepuasan layanan total 89.42 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mutu dan produktivitas pelaksana kegiatan (86.06/A)
- b. Relevansi kegiatan kerjasama (89.90/A)
- c. Kompetensi pelaksana (90.38/A)
- d. Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra) (92.31/A)
- e. Keberlanjutan kerjasama (harapan ke depan) (88.46/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 Mitra LPPM (mitra dari dosen peneliti dan pengabdian), maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu: Evaluasi hasil dan keberlanjutan kegiatan kerjasama oleh mitra.

BAB VIII

HASIL SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan Mitra Kerjasama 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 instansi (Universitas, Fakultas/Prodi) bagi para Mitra Kerjasama. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan manajemen instansi (Universitas, Fakultas/Prodi), mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada para Mitra 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 Mitra Kerjasama tahun 2021 dilaksanakan pada tanggal 15-24 Desember 2021 melalui laman web <https://bit.ly/survey-mitra-kerjasama>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Mitra kerjasama Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2021. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 8 pernyataan terkait pelaksanaan kerjasama. Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama ke depan) terdiri atas 2 pernyataan dengan pertanyaan terbuka.

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

Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IKPL dan 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 55 mitra yang berasal dari hasil kerjasama Universitas Wiraraja, Fakultas/Prodi dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 8.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mitra tahun 2021

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Mitra	41	41

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerjasama 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 8.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.822	valid	9	A5	0.863	valid
2	A2	0.783	valid	10	A6	0.846	valid
3	A3	0.824	valid	11	A7	0.774	valid
4	A4	0.867	valid	12	A8	0.784	valid

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,870 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 8.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
1	Staf kerjasama, Pimpinan Prodi dan Fakultas merespon pada kebutuhan kami	88.75	92.50	-3.75
2	Proses pembuatan naskah kerjasama cepat	88.75	90.63	-1.88
3	Staf kerjasama, Pimpinan Fakultas dan Prodi	89.38	89.38	0.00

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	telah memberikan pendampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kami			
4	Kerjasama ini telah sesuai dengan harapan kami	90.00	90.63	-0.63
5	Kami mendapat hal yang bermanfaat dari kerjasama ini	88.75	90.63	-1.88
6	Kerjasama antara Prodi/fakultas/Universitas Wiraraja dengan institusi kami telah mengimplementasikan kegiatan yang sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama	89.38	91.88	-2.50
7	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami	88.13	91.25	-3.13
8	Kami akan kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Prodi/Fakultas/Universitas Wiraraja di masa mendatang	91.88	93.13	-1.25

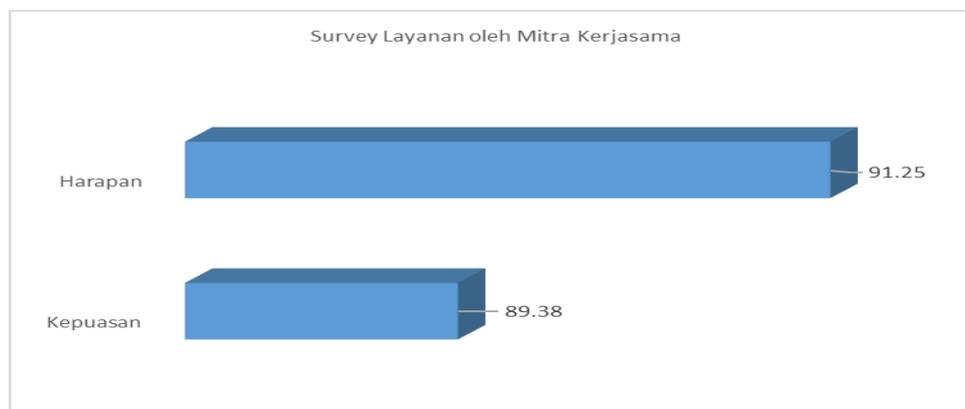
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 8.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	4.250	7	.004

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 8.1.



Gambar 8.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

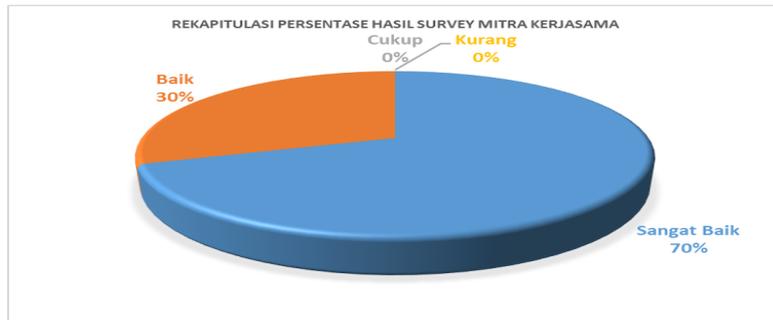
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mitra kerjasama tahun 2021 adalah 89.38 dengan kategori sangat baik (A). Secara

umum masih berkategori sangat baik (A) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

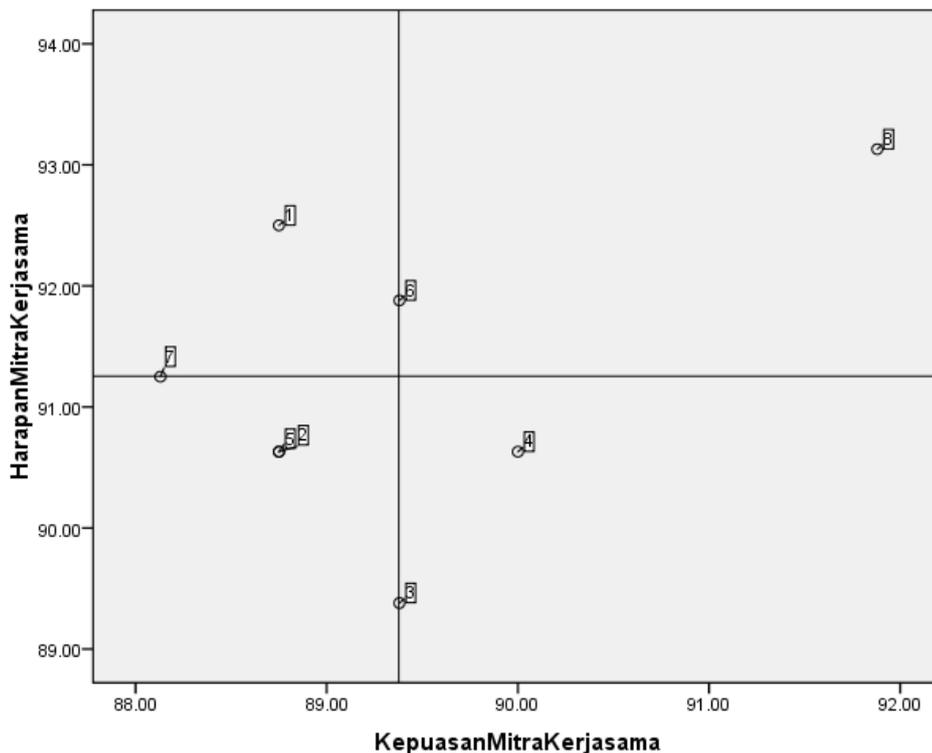
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Pelaksanaan Kerjasama	89.38	A

Rerata pesentase hasil survey mitra kerjasama disajikan dalam Gambar 8.2.



Gambar 8.2 Rekapitulasi Persentase Hasil Survey Mitra Kerjasama

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 8.2. 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 8.2 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 mitra kerjasama. Indikator tersebut adalah Staf kerjasama, Pimpinan Prodi dan Fakultas merespon pada kebutuhan kami (indikator nomor 1)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, yaitu pada unsur pelaksanaan kerjasama: staf kerjasama, Pimpinan Prodi dan Fakultas merespon pada kebutuhan kami.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para mitra kerjasama dengan indeks kepuasan layanan total 89.38 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur pelaksanaan kerjasama dengan indikator terbaik Kerjasama yang telah dilaksanakan ini telah sesuai dengan harapan mitra kerjasama.

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Mitra Kerjasama, 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 2021. 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 2021
Ketua PJM,



Ika Fatmawati P., STP., MP.