



# 2022

# 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 2022**



**UNIVERSITAS WIRARAJA  
TAHUN 2022**

## 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**

Adapun 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

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 2022 dilaksanakan pada tanggal 01-09 Nopember 2022 melalui laman web <https://bit.ly/survey-dosen2022>.

1. Survey Kepuasan Layanan untuk Dosen

<https://bit.ly/surveydosen2022>

2. Survey Kepuasan Layanan untuk Tenaga Kependidikan

<https://bit.ly/surveytendik2022>

3. Survey Kepuasan Layanan LPPM (Penelitian dan PKM)

<https://bit.ly/surveypenelitianPKM>

4. Survey Kepuasan Layanan LPPM (Mitra Penelitian dan PKM)

<https://bit.ly/surveymitrapenelitianPKM>

5. Survey Kepuasan Layanan untuk Mahasiswa

<https://bit.ly/surveymahasiswa2022>

6. Survey Kepuasan Layanan untuk Mitra Kerjasama

<https://bit.ly/survey-kerjasama>

Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

### 3. Aspek Pengukuran

Dosen Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2022. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 5 aspek penilaian, yaitu:

- a. Fasilitas belajar mengajar terdiri atas 15 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 107 Dosen dari populasi total 147 Dosen yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Dosen tahun 2022

No	Fakultas	Prodi	Populasi	Responden yang Wajib Mengisi Survey
1	Fakultas Pertanian	S1 Agribisnis	12	9
		S1 THP	7	5
2	Fakultas Hukum	S1 Hukum	11	8
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	S1 Manajemen	21	15
		S1 Akuntansi	12	9
		S1 Bisnis Digital	4	3
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	S1 Administrasi Publik	13	9
		S1 DKV	5	4
5	Fakultas Teknik	S1 Teknik Sipil	10	7

		S1 Informatika	2	1
		S1 Sistem Informasi	1	1
6	Fakultas Ilmu Kesehatan	S1 Keperawatan	9	7
		S1 Kebidanan	5	4
		D3 Kebidanan	3	2
		Profesi Ners	6	4
		Profesi Bidan	6	4
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	S1 Pendidikan IPA	6	4
		S1 PGSD	8	6
8	Pascasarjana	Magister Hukum	6	4
<b>JUMLAH</b>			147	107

## 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 105 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.1599

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

Tabel 2.2 Hasil Validasi Indikator Survey

1. Kepuasan terhadap ruang Dosen yang bersih, rapi dan nyaman	A1	0.571	Valid
2. Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	A2	0.592	Valid
3. Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll)	A3	0.512	Valid
4. Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang bersih, sejuk dan nyaman	A4	0.613	Valid
5. Kepuasan terhadap Kelengkapan Koleksi buku, e-book, e-journal di perpustakaan	A5	0.719	Valid
6. Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	A6	0.655	Valid
7. Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	A7	0.730	Valid
8. Kepuasan terhadap Area parkir	A8	0.634	Valid
9. Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	A9	0.699	Valid
10. Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	A10	0.716	Valid
11. Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	A11	0.677	Valid
12. Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	A12	0.680	Valid
13. Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	A13	0.698	Valid
14. Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang	A14	0.656	Valid

Rapat)			
15. Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)	A15	0.632	Valid

1. Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	B1	0.763	Valid
2. Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	B2	0.784	Valid
3. Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	B3	0.726	Valid
4. Ketersediaan Koperasi Dosen	B4	0.597	Valid
5. Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi dosen	B5	0.718	Valid
6. Informasi koleksi perpustakaan	B6	0.715	Valid
7. Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	B7	0.653	Valid
8. Keramahan layanan keuangan	B8	0.690	Valid
9. Keramahan layanan akademik	B9	0.746	Valid
10. Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	B10	0.743	Valid
11. Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	B11	0.734	Valid
12. Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	B12	0.716	Valid
13. Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	B13	0.750	Valid
14. Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	B14	0.673	Valid
15. Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	B15	0.749	Valid
16. Keramahan Satpam	B16	0.636	Valid

1. Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	C1	0.543	Valid
2. Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	C2	0.545	Valid
3. Kinerja Akademik berdaya saing nasional	C3	0.672	Valid
4. Ketersediaan Kurikulum, RPS dan Silabus Mata Kuliah	C4	0.655	Valid
5. Kemudahan mengakses e-class dan SIAKAD yang memuat Absensi, Berita Acara Pembelajaran	C5	0.569	Valid
6. Durasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	C6	0.670	Valid
7. Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	C7	0.636	Valid
8. Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian /rumpun ilmu dosen	C8	0.598	Valid
9. Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	C9	0.653	Valid
10. Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas	C10	0.708	Valid

penyelenggaraan pendidikan			
11. Kesempatan dalam kepanitiaian kegiatan-kegiatan Universitas Wiraraja	C11	0.534	Valid
12. Evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat (PkM)	C12	0.664	Valid
13. Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	C13	0.624	Valid
14. Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	C14	0.609	Valid
15. Komitmen jaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan	C15	1.000	Valid

1. Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	D1	0.811	Valid
2. Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	D2	0.758	Valid
3. Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	D3	0.839	Valid
4. Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	D4	0.869	Valid
5. Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	D5	0.884	Valid
6. Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	D6	0.857	Valid
7. Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	D7	0.861	Valid
8. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	D8	0.765	Valid

1. Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum	E1	0.802	Valid
2. Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	E2	0.889	Valid
3. Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	E3	0.814	Valid
4. Suasana Ruang praktek/praktikum bersih dan nyaman	E4	0.796	Valid
5. Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	E5	0.844	Valid

### **RELIABILITAS = 0,86885**

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,86885 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	GAP
	<b>FASILITAS BELAJAR MENGAJAR</b>			
1	Kepuasan terhadap ruang Dosen yang rapi dan nyaman	72.88	95.76	-22.88
2	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	68.86	94.07	-25.21
3	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung	73.31	96.19	-22.88
4	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman	77.33	94.70	-17.37
5	Kepuasan terhadap Koleksi perpustakaan	71.40	94.70	-23.31
6	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	63.56	96.61	-33.05
7	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	66.74	93.01	-26.27
8	Kepuasan terhadap Area parkir	66.53	94.92	-28.39
9	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	73.09	90.47	-17.37
10	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	62.71	89.83	-27.12
11	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	77.54	95.97	-18.43
12	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	63.77	90.25	-26.48
13	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	53.81	95.13	-41.31
14	Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)	77.54	93.64	-16.10
15	Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)	79.87	93.64	-13.77
	<b>PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR</b>			
1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	78.81	96.40	-17.58
2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	73.52	93.22	-19.70
3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)	71.19	95.13	-23.94
4	Ketersediaan Koperasi Dosen	74.36	91.31	-16.95
5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi	80.72	95.13	-14.41
6	Informasi koleksi perpustakaan	73.73	94.70	-20.97
7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	79.24	92.58	-13.35
8	Keramahan layanan keuangan	76.69	93.86	-17.16
9	Keramahan layanan akademik	78.60	93.64	-15.04
10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	77.12	92.37	-15.25
11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	80.30	93.64	-13.35
12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	72.88	94.07	-21.19
13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	74.58	94.28	-19.70
14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	76.27	94.28	-18.01
15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	77.12	94.49	-17.37
16	Keramahan Satpam	76.48	93.22	-16.74
	<b>PROSES PEMBELAJARAN</b>			
1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	78.60	94.70	-16.10
2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	76.48	93.64	-17.16
3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	75.21	93.64	-18.43
4	Ketersediaan Kurikulum dan Silabus Mata Kuliah	79.66	94.92	-15.25

5	Ketersediaan Presensi dan Berita Acara Pembelajaran	75.64	95.13	-19.49
6	Alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	82.42	93.22	-10.81
7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen	72.67	94.49	-21.82
8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen	71.61	93.86	-22.25
9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	76.91	93.43	-16.53
10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	76.48	93.01	-16.53
11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas	74.79	90.25	-15.47
12	Evaluasi dan monitoring progress pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat	78.81	93.64	-14.83
13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	77.33	94.92	-17.58
14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasaan jejaring	77.54	94.49	-16.95
15	Komitmen jaminan mutu penyelenggaraan pendidikan	80.30	95.34	-15.04
	<b>ASPEK KEUANGAN</b>			
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop	73.73	94.92	-21.19
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT	70.97	92.58	-21.61
3	Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya	75.21	94.92	-19.70
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	71.82	93.43	-21.61
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	72.46	93.64	-21.19
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	76.48	94.07	-17.58
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan	75.85	93.64	-17.80
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	76.69	93.22	-16.53
	<b>PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR PRAKTIKUM</b>			
1	Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum	72.62	96.43	-23.81
2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	72.02	95.83	-23.81
3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	77.98	94.05	-16.07
4	Suasana Ruang praktek/praktikum	77.38	95.24	-17.86
5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	69.64	95.83	-26.19

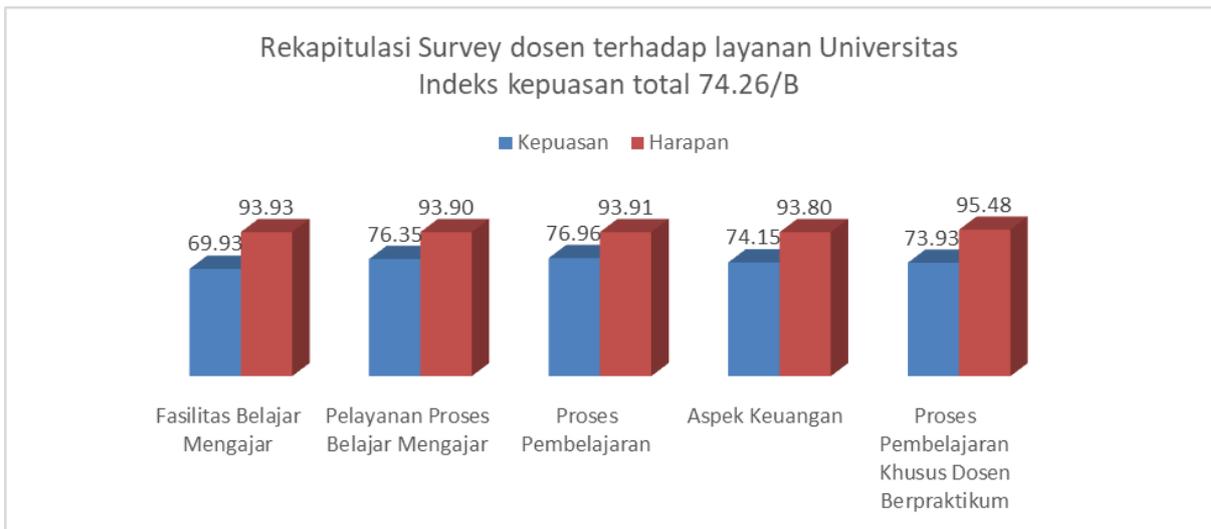
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 2.4 Uji Beda Antara harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	29.252	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 2.1.



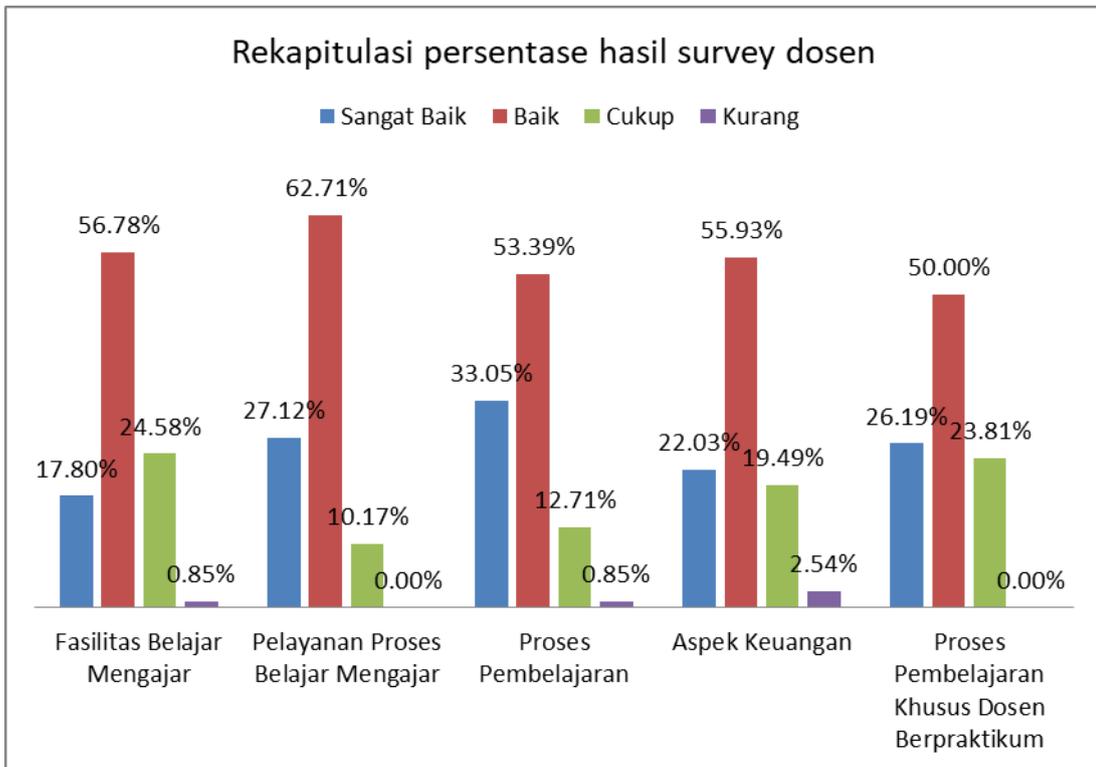
Gambar 2.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2022 adalah 74,26 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

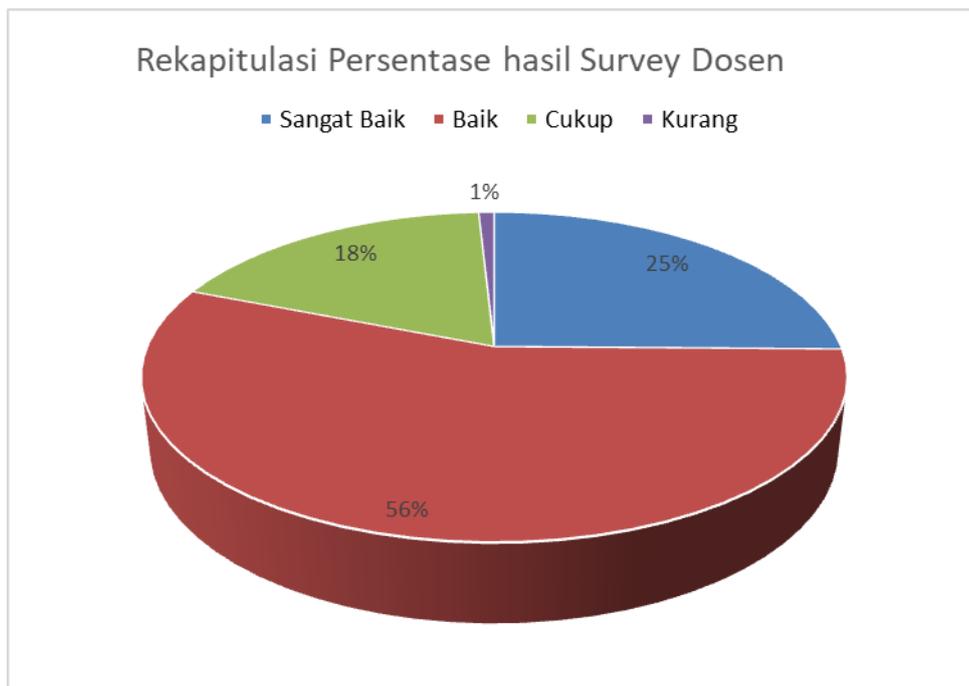
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Fasilitas belajar mengajar	69.93	B
Pelayanan proses belajar mengajar	76.35	B
Proses pembelajaran	76.96	B
Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum	73.93	B
Aspek keuangan	74.15	B

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



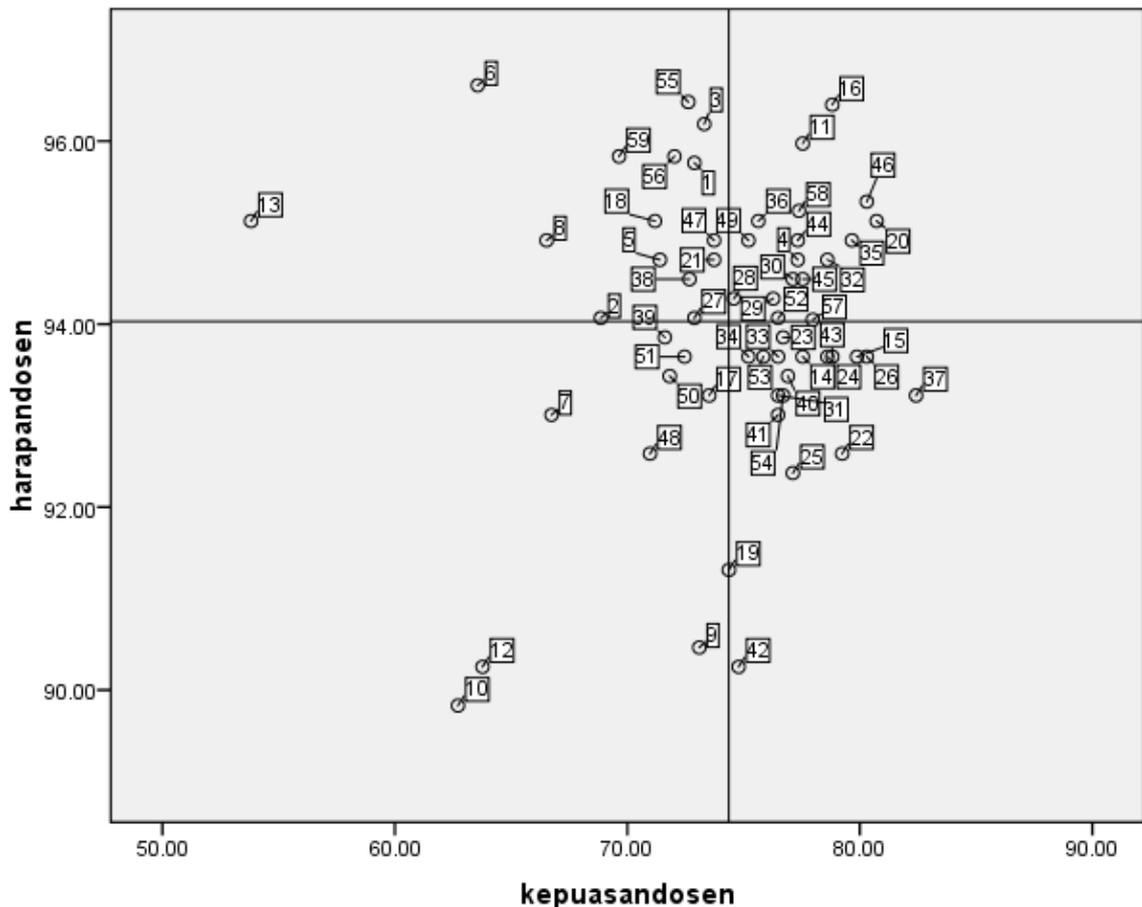
Gambar 2.2 Persentase Hasil Survey Dosen

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 25%; kategori baik 56%; kategori cukup 18%; dan kategori kurang 1%.



Gambar 2.3 Rerata Persentase Survey Dosen

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 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 ruang dosen yang rapi dan nyaman (indikator no 1)
- 2) Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan (indikator no 2)
- 3) Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (indikator nomor 3)
- 4) Kepuasan terhadap koleksi perpustakaan (indikator nomor 5)

- 5) Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot (indikator nomor 6)
- 6) Kepuasan terhadap Area parkir (indikator nomor 8)
- 7) Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet (indikator nomor 13)
- 8) Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang) (indikator nomor 18)
- 9) Informasi koleksi perpustakaan (indikator nomor 21)
- 10) Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut (indikator nomor 27)
- 11) Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (indikator nomor 38)
- 12) Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen (indikator nomor 39)
- 13) Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop (indikator nomor 47)
- 14) Unjia memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya (indikator nomor 49)
- 15) Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum (indikator nomor 55)
- 16) Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa (indikator nomor 56)
- 17) Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium (indikator nomor 59)

### **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

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

- 1) Unsur fasilitas belajar mengajar: Kepuasan terhadap ruang dosen yang rapi dan nyaman, Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan, Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung, Kepuasan terhadap koleksi perpustakaan, Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot, Kepuasan terhadap Area parkir, Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet.

- 2) Unsur pelayanan proses belajar mengajar: Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang), Informasi koleksi perpustakaan, Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut.
- 3) Unsur proses pembelajaran: Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen, Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen.
- 4) Unsur proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum: Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum, kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa, kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium.
- 5) Unsur aspek keuangan: Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop, Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya.

## **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen dengan indeks kepuasan layanan 74.26 dengan kategori baik (B). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Fasilitas belajar mengajar (69.93/B)
- b. Pelayanan proses belajar mengajar (76.35/B)
- c. Proses pembelajaran (76.96/B)
- d. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum (73.93/B)
- e. Aspek keuangan (74.15/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) Peningkatan kenyamanan ruang dosen, penyejuk, bandwidth internet cepat dan aman, area parkir kamar mandi/toilet

- 2) Peningkatan fasilitas pendukung kegiatan Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang, (MBKM)
- 3) Peningkatan kuantitas dan kualitas perlengkapan dan peralatan laboratorium.
- 4) Meningkatkan penerimaan dan mencari sumber keuangan alternatif.

## BAB III

### HASIL SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

#### 1. Tujuan Pengukuran

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 01-09 Nopember 2022 melalui laman website Survey Kepuasan Layanan untuk Tenaga Kependidikan <https://bit.ly/surveytendik2022>

Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

#### 3. Aspek Pengukuran

Tenaga kependidikan Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2022. 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 16 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 90 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 2022

<b>No</b>	<b>Fakultas/Satuan Kerja</b>	<b>Populasi</b>	<b>Responden yang Wajib Mengisi Survey</b>
1	Fakultas Pertanian	4	3
2	Fakultas Teknik	5	4
3	Fakultas Hukum	2	1
4	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	4	3
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	3	2
6	Fakultas Ilmu Kesehatan	4	3
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	3	2
8	Pascasarjana	1	1
9	Biro Administrasi Umum (BAU)	24	18
10	BAPSI	11	8
11	BAAK	6	5
12	BAKU	6	5
13	LPPM	1	1
14	Pusat Jaminan Mutu (PJM)	1	1
15	Pusat Layanan Karir	2	1
16	Perpustakaan	6	5
17	Laboratorium Komputer/Studio	2	1
18	BPU	2	1
19	kesekretariatan	15	12

20	Satuan Pengendalian Internal (SPI)	1	1
21	BPH Yayasan	7	5
22	Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)	4	3
23	Layanan Kesehatan	2	1
24	Pusat Bahasa	1	1
<b>JUMLAH</b>		117	90

## 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 88 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.1745. Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 3.2 Hasil Validasi Indikator Survey

#### TENAGA KEPENDIDIKAN

1. Proses rekrutmen calon pelamar tenaga kependidikan dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	A1	0.80439	Valid
2. Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	A2	0.81035	Valid
3. Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	A3	0.863577	Valid
4. Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan	A4	0.8681	Valid
5. Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan	A5	0.694542	Valid
6. Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	A6	0.906536	Valid
7. Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan menduduki posisi/jabatan kepada setiap karyawan	A7	0.82634	Valid
8. Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	A8	0.886139	Valid
9. Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan	A9	0.896305	Valid
10. Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	A10	0.867714	Valid
1. Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat	B1	0.753376	Valid

baik			
2. Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja	B2	0.692351	Valid
3. Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja	B3	0.780643	Valid
4. Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	B4	0.79205	Valid
5. Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok	B5	0.68568	Valid
6. Ruang kerja memiliki estetik (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	B6	0.828285	Valid
7. Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi	B7	0.803198	Valid
8. Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	B8	0.790307	Valid

1. Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	C1	0.690191	Valid
2. Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	C2	0.762655	Valid
3. Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	C3	0.77127	Valid
4. Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	C4	0.738168	Valid
5. Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	C5	0.704137	Valid
6. Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	C6	0.636193	Valid
7. Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	C7	0.750294	Valid
8. Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	C8	0.727395	Valid
9. Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	C9	0.702165	Valid
10. Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	C10	0.626337	Valid
11. Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	C11	0.631331	Valid
12. Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	C12	0.663867	Valid
13. Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	C13	0.771996	Valid
14. Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	C14	0.75989	Valid

15. Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	C15	0.740722	Valid
16. Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja	C16	0.777522	Valid

1. Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	D1	0.803506	Valid
2. Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	D2	0.827957	Valid
3. Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	D3	0.848338	Valid
4. Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	D4	0.752207	Valid
5. Lembaga memberikan fasilitas dan jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dll	D5	0.68395	Valid
6. Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	D6	0.803826	Valid
7. Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	D7	0.711137	Valid
8. Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	D8	0.689009	Valid
9. Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	D9	0.739029	Valid

1. Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	E1	0.830941	Valid
2. Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	E2	0.778321	Valid
3. Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	E3	0.836942	Valid
4. Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	E4	0.840439	Valid
5. Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	E5	0.881923	Valid
6. Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	E6	0.910757	Valid
7. Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	E7	0.900309	Valid
8. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	E8	0.853655	Valid

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0.841 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
	<b>MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN</b>			
1	Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	69.41	91.49	-22.07
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	69.41	91.76	-22.34
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	66.22	91.49	-25.27
4	Lembaga memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karier karyawan	67.02	88.56	-21.54
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai masalah pemberhentian /pensiun karyawan	78.99	90.96	-11.97
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	66.76	88.56	-21.81
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan	64.36	88.30	-23.94
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	65.69	88.56	-22.87
9	Lembaga memberikan pola karier yang jelas bagi karyawan	63.03	89.10	-26.06
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	64.36	86.17	-21.81
	<b>LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN</b>			0.00
1	Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat baik	73.14	90.96	-17.82
2	Suhu ruang kerja sangat menunjang aktivitas	72.34	90.43	-18.09
3	Tidak ada suara bising/mengganggu dalam ruangan sehingga mempengaruhi pekerjaan	72.34	89.36	-17.02
4	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	74.20	89.89	-15.69
5	Ruang kerja bebas dari pollution (pencemaran)	71.54	86.17	-14.63
6	Ruang kerja memiliki aesthetic (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	67.82	89.89	-22.07
7	Desain ruangan kerja memberikan rasa privasi	66.49	89.10	-22.61
8	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	72.61	89.10	-16.49
	<b>KEPUASAN KERJA</b>			0.00
1	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	74.73	88.56	-13.83
2	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	71.54	88.03	-16.49
3	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	73.40	87.77	-14.36
4	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	60.64	90.69	-30.05
5	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	61.70	90.43	-28.72
6	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	50.00	94.15	-44.15
7	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	64.36	91.22	-26.86
8	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan	77.13	90.69	-13.56

	karyawan lainnya			
9	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	78.72	92.55	-13.83
10	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	82.71	92.29	-9.57
11	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	78.72	89.63	-10.90
12	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	78.46	90.69	-12.23
13	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	73.14	89.89	-16.76
14	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	72.07	88.56	-16.49
15	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	71.28	90.43	-19.15
16	Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja [Kepuasan]	71.54	89.36	-17.82
	RETENSI KERJA			0.00
1	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	71.81	88.56	-16.76
2	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	70.48	88.56	-18.09
3	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	73.94	89.36	-15.43
4	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	68.88	89.63	-20.74
5	Lembaga memberikan tunjangan yang layak seperti adanya tunjangan kesehatan, dll	82.18	92.55	-10.37
6	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	68.62	90.16	-21.54
7	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	74.73	88.56	-13.83
8	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	74.73	87.77	-13.03
9	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	69.68	90.96	-21.28
	ASPEK KEUANGAN			0.00
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop	71.54	89.89	-18.35
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT	74.73	89.10	-14.36
3	Unjia memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya	74.47	90.69	-16.22
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	69.95	91.49	-21.54
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	67.02	90.16	-23.14
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	72.61	91.49	-18.88
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan	72.61	90.96	-18.35
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	70.48	90.96	-20.48

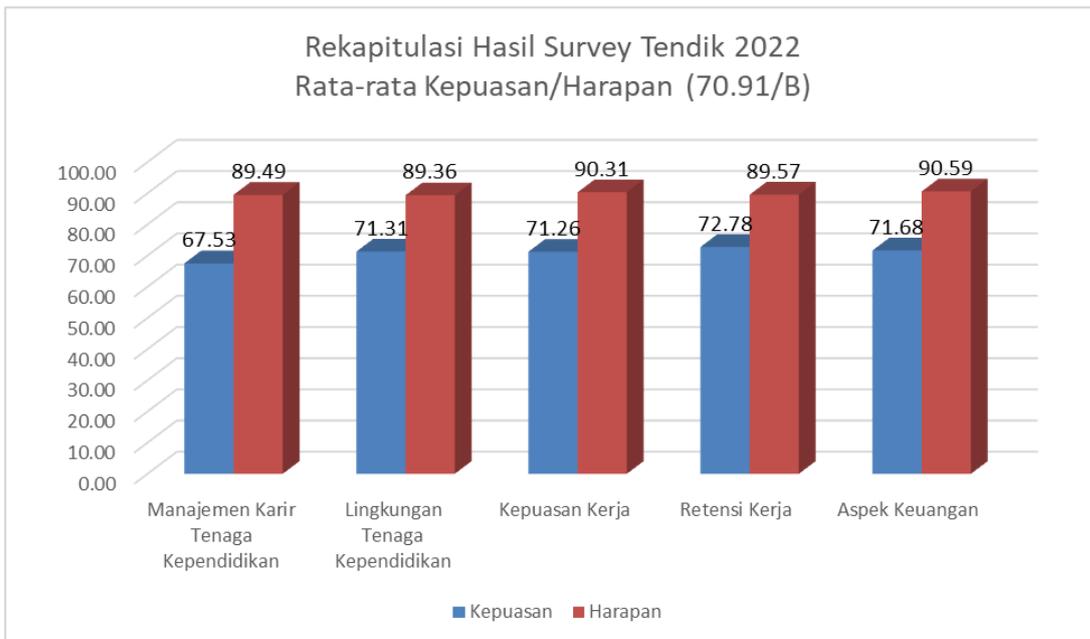
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3.4 Uji Beda antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	23.013	50	.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.



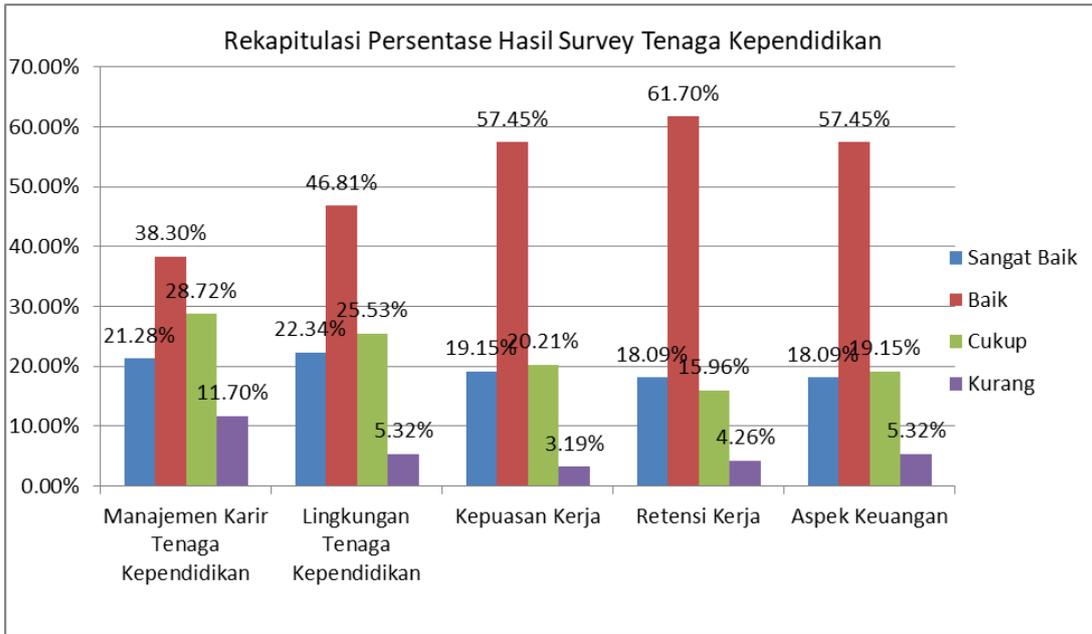
Gambar 3.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh tenaga kependidikan tahun 2022 adalah 70.91 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

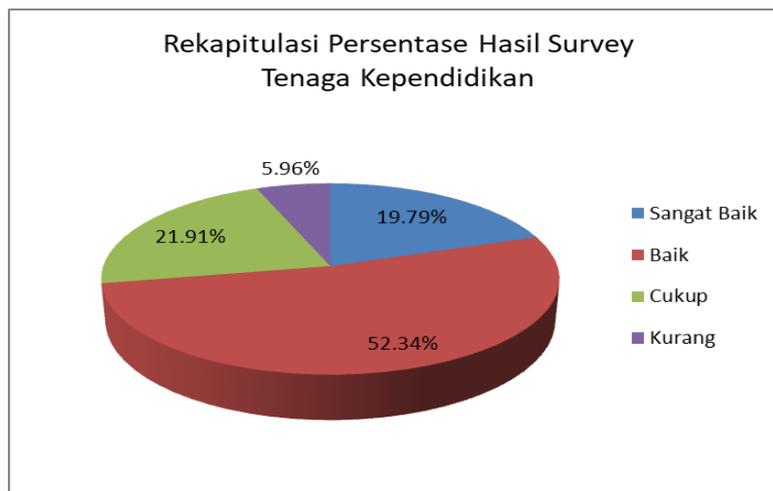
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Manajemen Karir Tenaga Kependidikan	67.53	B
Lingkungan Tenaga Kependidikan	71.31	B
Kepuasan Kerja	71.26	B
Retensi Kerja	72.78	B
Aspek Keuangan	71.68	B

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



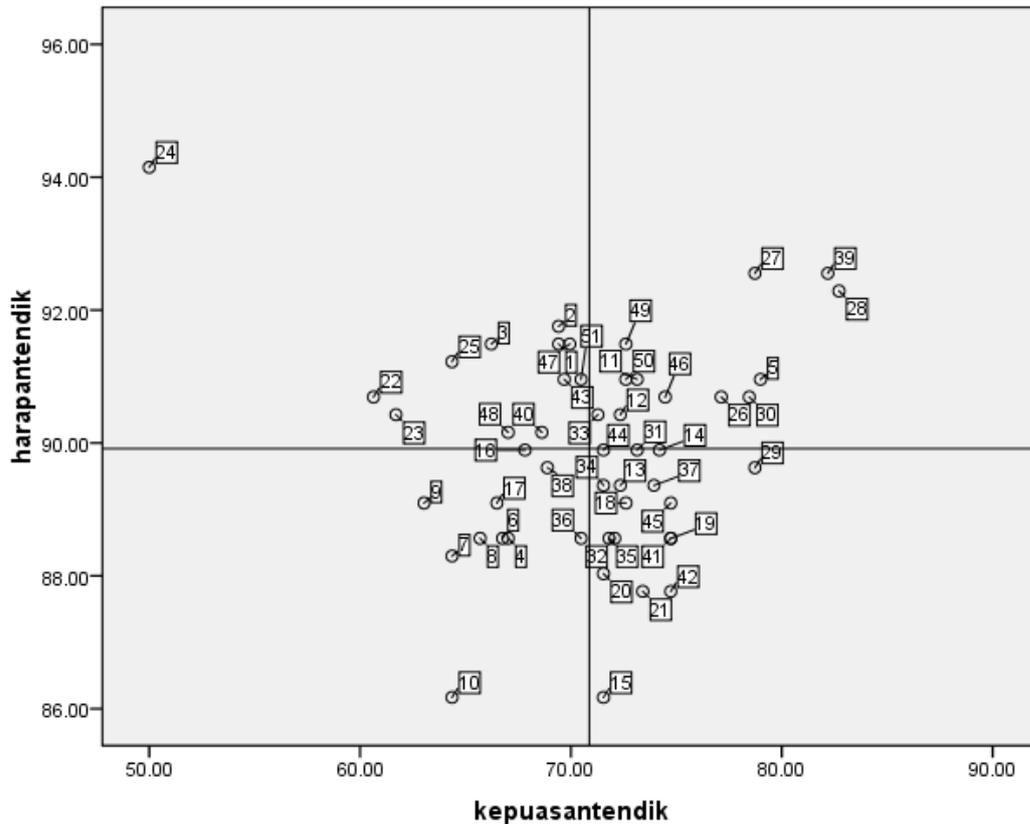
Gambar 3.2 Persentase Hasil Survey Tenaga Kependidikan

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 19,79%; kategori baik 52,34%; kategori cukup 21,91%; dan kategori kurang 5,96% secara umum disajikan dalam Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Rekapitulasi Persentase Hasil Survey Tenaga Kependidikan

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 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) Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan (indikator nomor 22)

- 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) Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas pekerjaan/kerja (indikator nomor 33)
- 9) Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan (indikator nomor 40)
- 10) Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester (indikator nomor 48)

### **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 kepuasan kerja: Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan, 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, Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas pekerjaan/kerja.
- 3) Unsur retensi kerja: Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan.
- 4) Unsur aspek keuangan: Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester.

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

- a. Manajemen Karir Tenaga Kependidikan (67.53/B)
- b. Lingkungan Tenaga Kependidikan (71.31/B)
- c. Kepuasan Kerja (71.26/B)
- d. Retensi Kerja (72.78/B)
- e. Aspek keuangan (71.68/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur kepuasan kerja dengan indikator terbaik pada Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan.

## **7. Rekomendasi**

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

- 1) Proses Rekrutmen SDM terbuka sesuai dengan kebutuhan
- 2) Pelaksanaan penilaian kinerja dan promosi tenaga kependidikan berdasarkan DP3
- 3) Adanya kesuaian gaji dengan standar UMK
- 4) Realisasi anggaran sesuai proker pada masing-masing satker tepat waktu sesuai kebutuhan

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**

#### **1. Tujuan Pengukuran**

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**

3. Pengisian lembar/form Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan tahun 2021 dilaksanakan pada tanggal 01-09 Nopember 2022 melalui laman website Survey Kepuasan Layanan untuk Tenaga Kependidikan <https://bit.ly/surveymahasiswa2022>  
Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

#### **4. 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 12 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.

## 5. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh reponden/sampel sebanyak 348 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 2022

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

N O	JEN- JANG	PRODI	SEMESTER							TOTAL SAMPEL
			721	720	719	718	717	716	715	
			I	III	V	VII	IX	XI	XIII	
9	S1	KEPERAWATAN	117	142	63	94	5	1	2	
		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
<b>JUMLAH</b>			<b>3499</b>							<b>348</b>

## 6. 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

#### VALIDASI INSTRUMEN SURVEY MAHASISWA 2022

1. Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap	A1	0.800	Valid
2. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Program Studi IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	A2	0.747	Valid
3. Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja	A3	0.795	Valid
4. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih	A4	0.741	Valid
5. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Wiraraja	A5	0.697	Valid

1. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	B1	0.808	Valid
2. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya	B2	0.770	Valid

jawab			
3. Bahan ajar suplemen (handout, modul, bahan ajar dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	B3	0.776	Valid
4. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	B4	0.691	Valid
5. Dosen datang tepat waktu	B5	0.748	Valid
6. Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya	B6	0.785	Valid
7. Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen	B7	0.790	Valid
8. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	B8	0.776	Valid
9. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa	B9	0.790	Valid

1. Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	C1	0.779	Valid
2. Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	C2	0.758	Valid
3. Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	C3	0.847	Valid
4. Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	C4	0.842	Valid
5. Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	C5	0.808	Valid
6. Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	C6	0.833	Valid

1. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	D1	0.811	Valid
2. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	D2	0.847	Valid
3. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling	D3	0.818	Valid
4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	D4	0.771	Valid
5. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	D5	0.793	Valid
6. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	D6	0.759	Valid

1. Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	E1	0.835	Valid
2. Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	E2	0.825	Valid
3. Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	E3	0.827	Valid
4. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	E4	0.824	Valid
5. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	E5	0.846	Valid
6. Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	E6	0.822	Valid

1. Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	F1	0.789	Valid
2. Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) dan berbagai platform digital	F2	0.843	Valid
3. Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	F3	0.864	Valid
4. Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	F4	0.871	Valid
5. Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	F5	0.891	Valid
6. Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	F6	0.812	Valid

1. Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	G1	0.749	Valid
2. Kepuasan terhadap fasilitas UKM	G2	0.795	Valid
3. Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	G3	0.787	Valid
4. Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	G4	0.788	Valid
5. Kepuasan terhadap fasilitas parkir	G5	0.770	Valid
6. Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	G6	0.681	Valid
7. Kepuasan terhadap taman kampus	G7	0.783	Valid
8. Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	G8	0.864	Valid
9. Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	G9	0.825	Valid
10. Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	G10	0.825	Valid
11. Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	G11	0.823	Valid
12. Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)	G12	0.744	Valid

1. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada penggunaan layanan keuangan	H1	0.823	Valid
2. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	H2	0.864	Valid
3. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya	H3	0.871	Valid
4. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	H4	0.884	Valid
5. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	H5	0.891	Valid
6. Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	H6	0.877	Valid
7. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	H7	0.865	Valid
8. Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	H8	0.852	Valid
9. Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	H9	0.821	Valid
10. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	H10	0.849	Valid

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,911 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
	<b>ASPEK TANGIBLES</b>			
1	Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap	79.30	92.27	-12.98
2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	76.57	89.34	-12.77
3	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja	77.15	92.56	-15.41

4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	68.76	92.44	-23.68
5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Wiraraja	81.40	95.70	-14.30
	ASPEK RELIABILITY			
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	81.98	93.93	-11.94
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	82.89	90.25	-7.36
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	79.46	90.54	-11.07
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	77.69	88.22	-10.54
5	Dosen datang tepat waktu	78.84	90.91	-12.07
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	83.72	92.56	-8.84
7	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	82.02	90.17	-8.14
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	79.88	90.87	-10.99
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	78.68	90.87	-12.19
	ASPEK RESPONSIVENESS			
1	Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	77.02	86.71	-9.68
2	Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	77.15	91.14	-13.99
3	Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	79.17	89.24	-10.07
4	Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	76.74	86.39	-9.66
5	Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	76.61	89.24	-12.63
6	Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	76.65	87.97	-11.32
	ASPEK ASSURANCE			
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	75.32	90.95	-15.63
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa	73.73	90.66	-16.93

	ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)			
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling	73.42	90.08	-16.66
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	72.47	85.66	-13.19
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	76.27	90.74	-14.48
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNIJA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	76.58	90.95	-14.37
	ASPEK EMPHATY			
1	Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	76.94	87.97	-11.03
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	76.12	88.29	-12.18
3	Universitas Wiraraja memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	78.93	86.71	-7.78
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	80.04	88.92	-8.88
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	79.67	86.71	-7.04
6	Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	79.75	88.61	-8.86
	ASPEK INFORMATION SYSTEM			
1	Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	79.63	90.00	-10.37
2	Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)	80.66	89.46	-8.80
3	Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	80.33	90.83	-10.50
4	Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	77.44	90.37	-12.93
5	Universitas Wiraraja berusaha	77.02	90.87	-13.84

	memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa			
6	Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	75.66	90.29	-14.63
	<b>ASPEK SARANA DAN PRASARANA</b>			
1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	74.63	92.23	-17.60
2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	74.83	90.33	-15.50
3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	77.19	90.99	-13.80
4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	79.30	91.94	-12.64
5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	72.93	91.24	-18.31
6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	79.83	92.93	-13.10
7	Kepuasan terhadap taman kampus	74.17	90.37	-16.20
8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	76.82	90.66	-13.84
9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	76.45	89.92	-13.47
10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	72.48	89.83	-17.36
11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	77.31	90.37	-13.06
12	Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)	82.44	92.11	-9.67
	<b>ASPEK KEUANGAN</b>			
1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	78.88	90.21	-11.32
2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	78.60	89.42	-10.83
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)	79.09	89.01	-9.92
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	79.01	89.88	-10.87
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	78.84	89.79	-10.95
6	Tingkat keahlian dan keterampilan	79.17	89.67	-10.50

	yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna			
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	77.89	88.97	-11.07
8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	79.59	90.37	-10.79
9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	80.29	90.50	-10.21
10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	78.93	89.83	-10.91

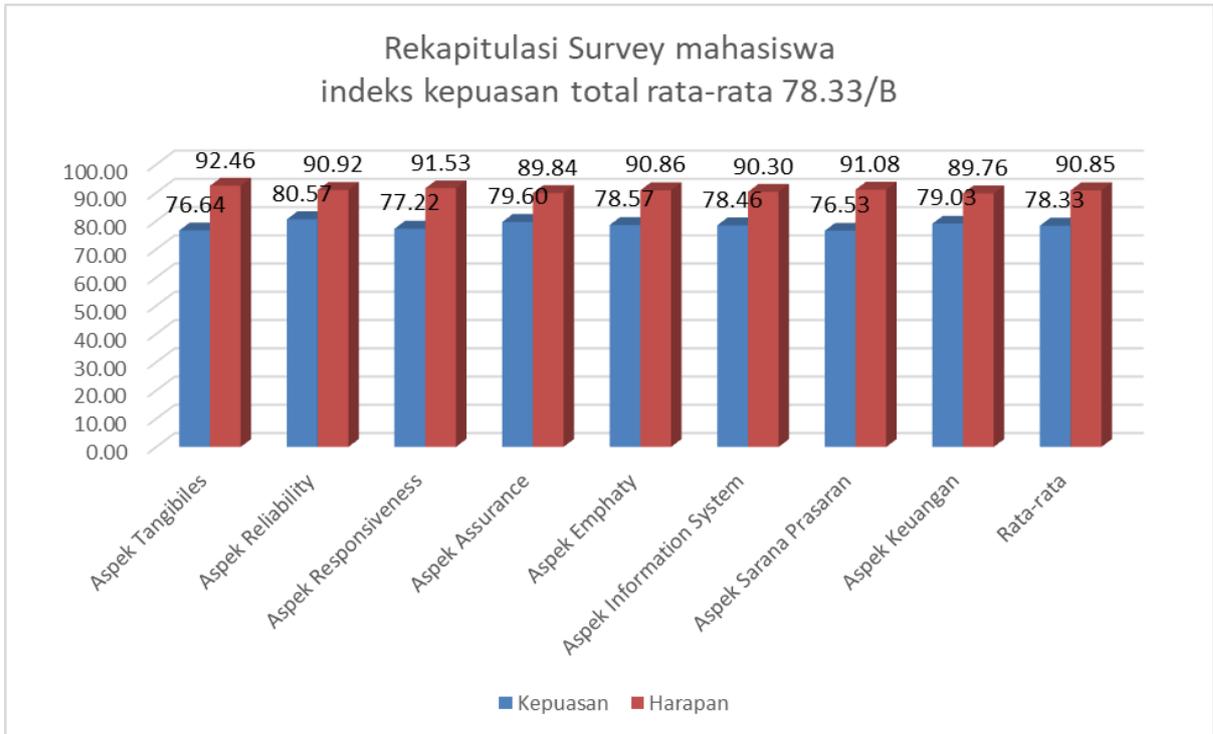
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kenyataan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	31.439	59	.000

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

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



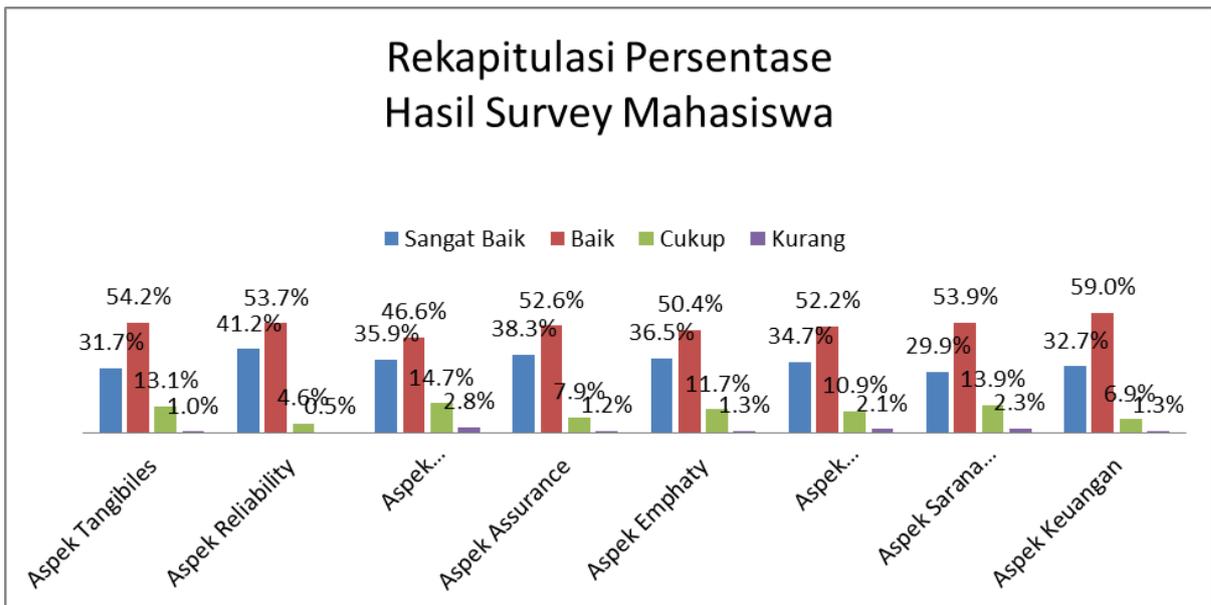
Gambar 4.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mahasiswa tahun 2022 adalah 78.33 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

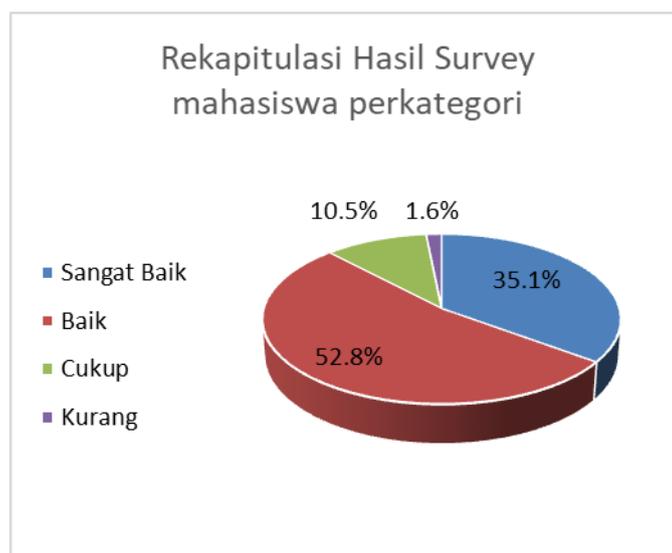
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Aspek Tangibles	76.64	B
Aspek Reliability	80.57	B
Aspek Responsiveness	77.22	B
Aspek Assurance	79.60	B
Aspek Empathy	78.57	B
Aspek Informasion System	78.46	B
Aspek sarana Prasarana	76.53	B
Aspek Keuangan	79.03	B

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



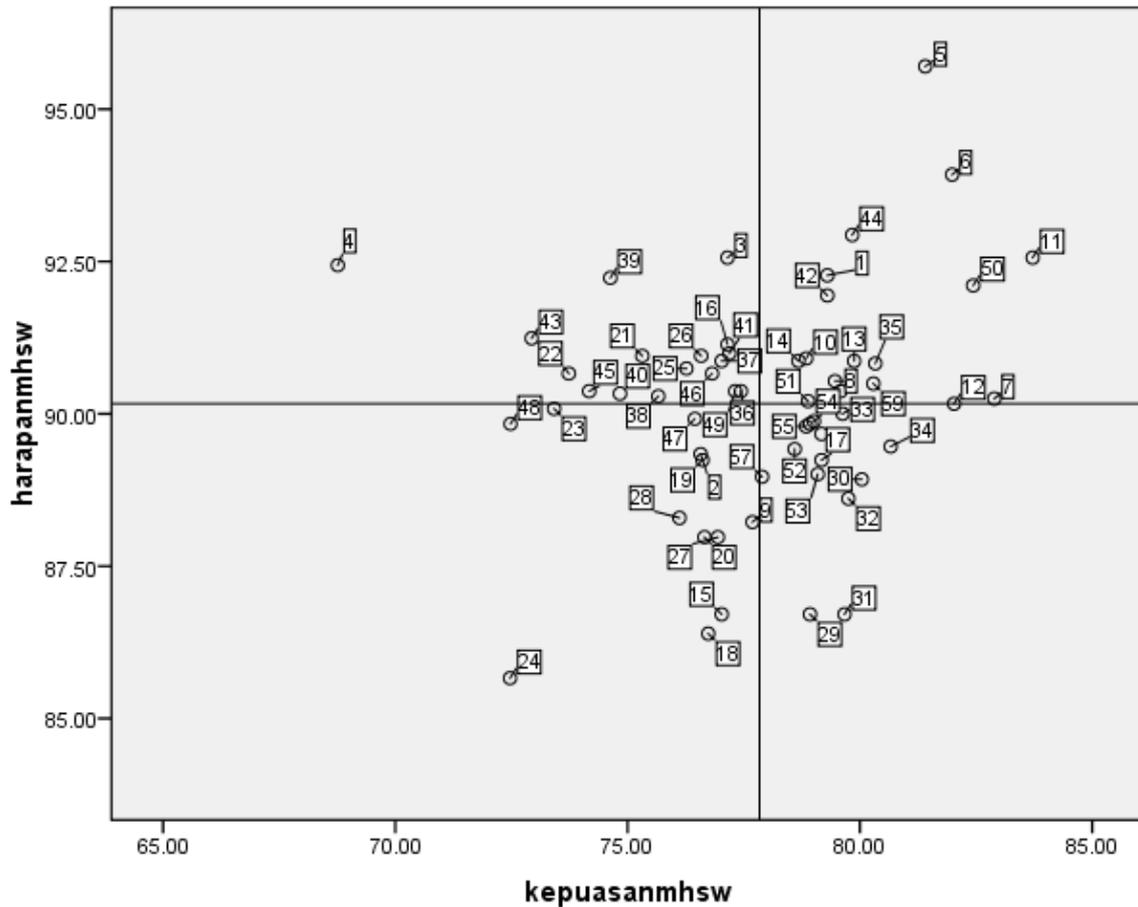
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Mahasiswa

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 35.1%; kategori baik 52,8%; kategori cukup 10,5%; dan kategori kurang 1,6%.



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) Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA (indikator nomor 3)
- 2) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (indikator nomor 4)
- 3) Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (indikator nomor 16)
- 4) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik) (indikator nomor 21)
- 5) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen bimbingan konseling (indikator nomor 22)

- 6) Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali (indikator nomor 25)
- 7) Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan (indikator nomor 37)
- 8) Kepuasan terhadap fasilitas UKM (indikator nomor 39)
- 9) Kepuasan terhadap fasilitas laboratorium (indikator nomor 40)
- 10) Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus (indikator nomor 41)
- 11) Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus (indikator nomor 45)
- 12) Kepuasan terhadap fasilitas tambahan genset (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: Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja, Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih
- 2) Aspek Responsiveness: Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
- 3) Aspek Assurance: Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik), permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling, sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
- 4) Aspek Emphaty: Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 5) Aspek Information system: Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dalam menjelaskan dana kemahasiswaan
- 6) Aspek Sarana Prasarana: kepuasan terhadap fasilitas UKM, Kepuasan terhadap fasilitas laboratorium, kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan

Kampus, kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus, kepuasan terhadap fasilitas tambahan genset

## **7. 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 (76.64/B)
- b. Aspek reliability (80.57/B)
- c. Aspek responsiveness (77.22/B)
- d. Aspek assurance (79.60/B)
- e. Aspek empathy (78.57/B)
- f. Aspek information system (78.46/B)
- g. Aspek sarana prasarana (76.53/B)
- h. Aspek keuangan (79.03/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada aspek reliability dengan indikator terbaik Dosen memadai (mempunyai kompetensi) sesuai dengan bidang keahliannya.

## **8. Rekomendasi**

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

- 1) Penambahan jumlah buku referensi di perpustakaan sesuai kebutuhan mahasiswa
- 2) Peningkatan fasilitas dan kebersihan kamar mandi/toilet
- 3) Peningkatan layanan konseling bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik, peningkatan peran dosen pembimbing akademik (Dosen wali), pelayanan konseling mahasiswa di tingkat universitas
- 4) Transparansi penggunaan dana kemahasiswaan
- 5) Peningkatan fasilitas UKM, Perpustakaan, laboratorium, genset

## **BAB V**

### **HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (PENELITIAN)**

#### **1. Tujuan Pengukuran**

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 tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

#### **2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan layanan LPPM (Penelitian) tahun 2022 dilaksanakan pada tanggal 01-09 Nopember 2022 melalui laman web <https://bit.ly/surveypenelitianPKM>. 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 40 Dosen Peneliti dari populasi total 40 Dosen Peneliti yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 5.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Peneliti tahun 2022

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Penelitian	40	40

#### 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 44 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.2455  
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
<b>A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal</b>				
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>B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal</b>				
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
<b>C. Kompetensi pelaksana</b>				
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	87.50	96.12	-8.62

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	memberikan solusi atas kesulitan peneliti			
<b>D. Perilaku Pelaksana</b>				
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
<b>E. Pelayanan umum</b>				
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
<b>F. Sarana Prasarana</b>				
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

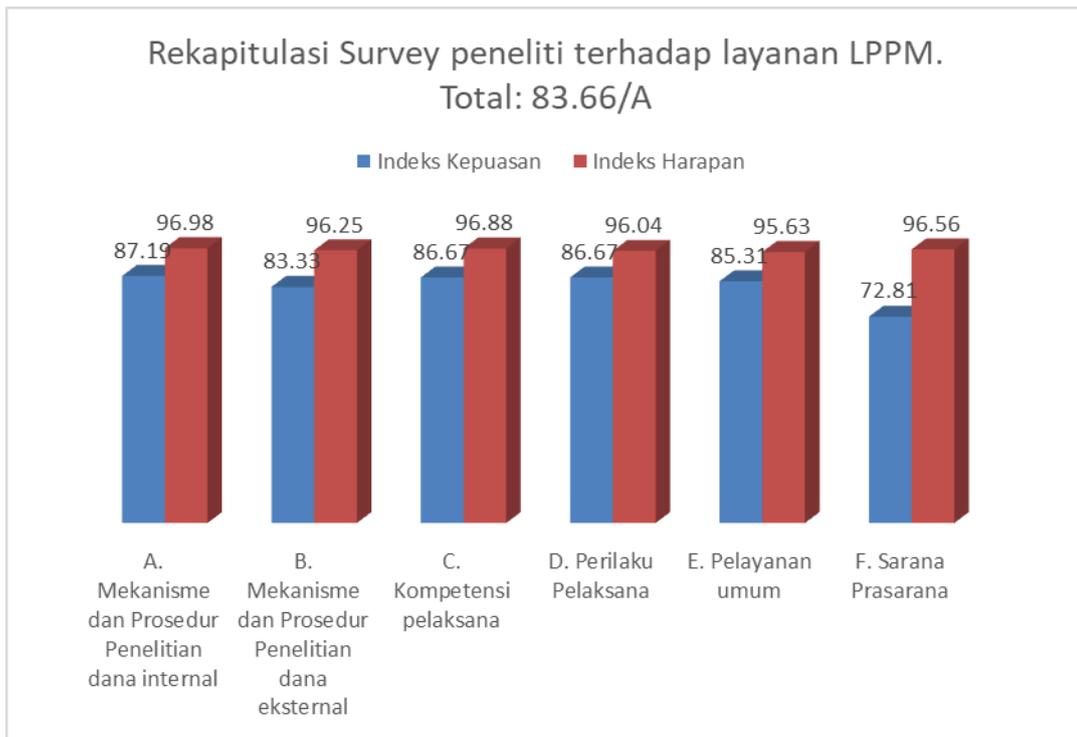
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	11.087	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.



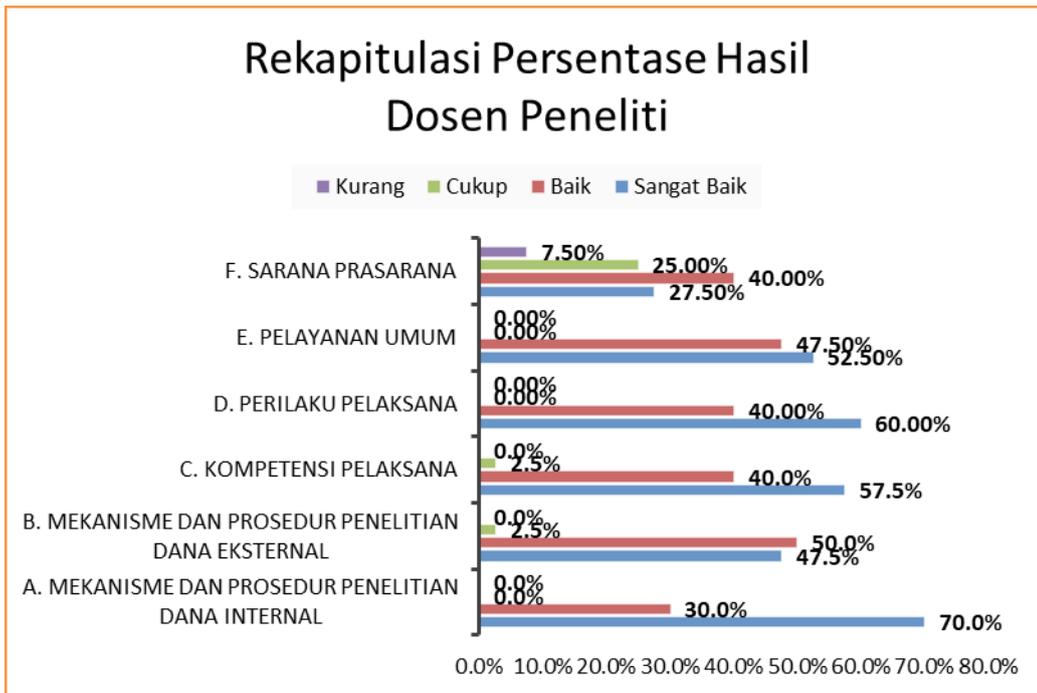
**Gambar 5.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian**

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen peneliti tahun 2022 adalah 83.66 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**

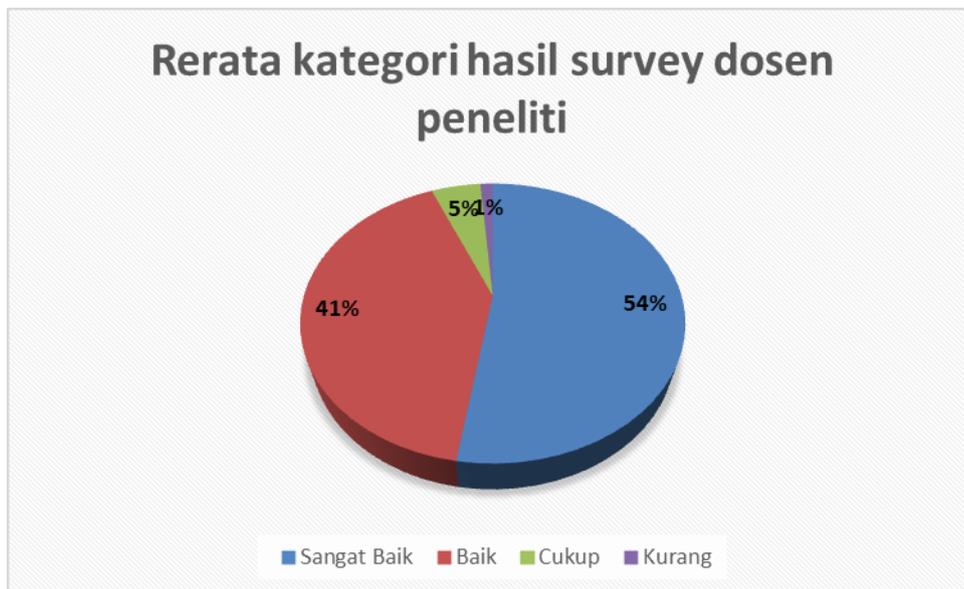
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	87.19	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	83.33	A
C. Kompetensi pelaksana	86.67	A
D. Perilaku Pelaksana	86.67	A
E. Pelayanan umum	85.31	A
F. Sarana Prasarana	72.81	B

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



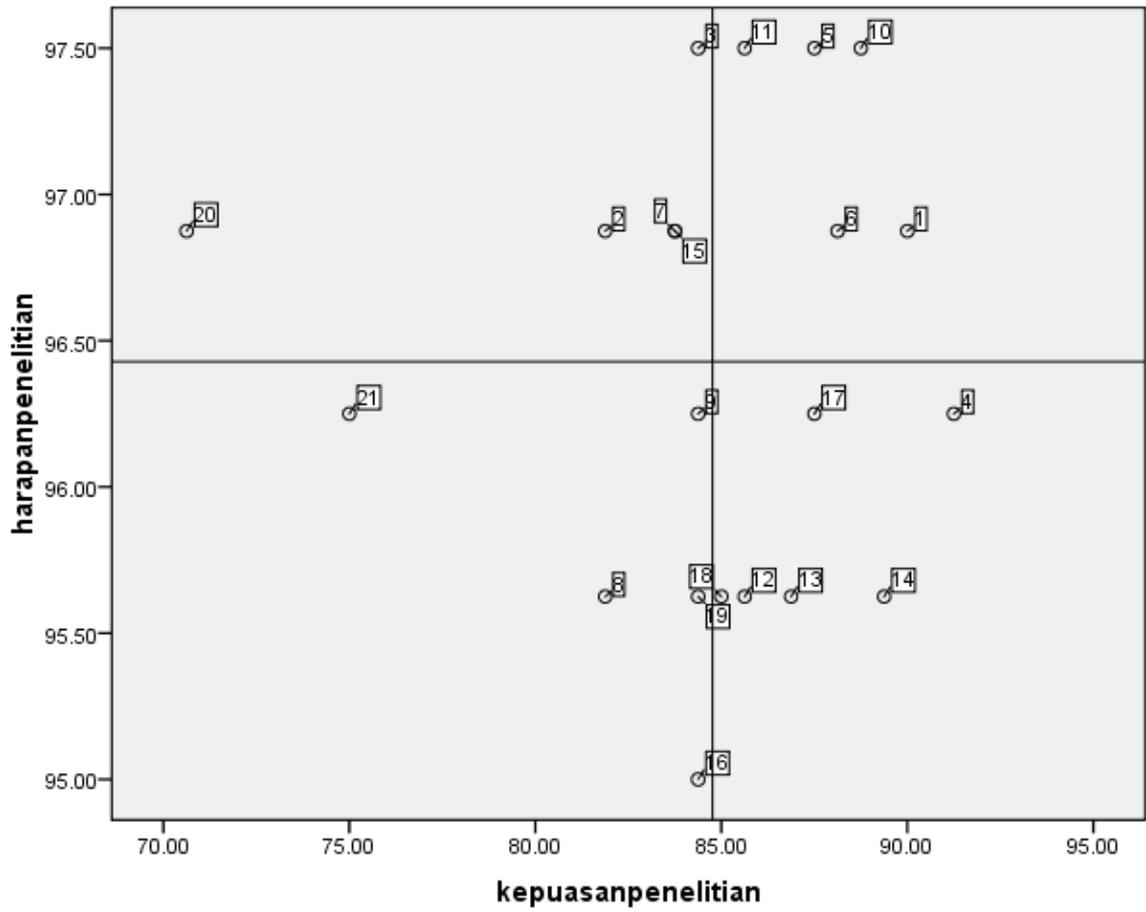
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Dosen Peneliti

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 54%; kategori baik 41%; kategori cukup 5%; dan kategori kurang 1%.



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) Kualitas reviewer yang ditunjuk (indikator nomor 2)
- 2) Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya (indikator nomor 7)
- 3) Pelayanan tidak membeda-bedakan (indikator nomor 15)
- 4) Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll) (indikator nomor 20)

## **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

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

- 1) Unsur Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal: Kualitas reviewer yang ditunjuk
- 2) Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana: Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya
- 3) Perilaku Pelaksana: Pelayanan tidak membeda-bedakan
- 4) Unsur Sarana Prasarana: Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)

## **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang 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 (87.19/A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (83.33/A)
- c. Kompetensi pelaksana (86.67/A)
- d. Perilaku pelaksana (86.67/A)
- e. Pelayanan umum (85.31/A)
- f. Sarana prasarana (72.92/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal dengan indikator terbaik Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian

## **7. Rekomendasi**

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

- 1) Reviewer yang di tunjuk sesuai dengan kompetensi
- 2) Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal
- 3) Peningkatan pelayanan yang tidak membedakan

- 4) Peningkatan ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.

## **BAB VI**

### **HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (PkM)**

#### **1. Tujuan Pengukuran**

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 2022 dilaksanakan pada tanggal 01-09 Nopember 2022 melalui laman web <https://bit.ly/surveymitrapenelitianPKM>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

#### **3. Aspek Pengukuran**

Pengabdian Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2022. 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 40 Dosen Pengabdian dari populasi total 40 Dosen Pengabdian yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 6.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Pengabdian tahun 2022

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
PKM	40	40

#### 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 41 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.2542  
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.

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal			
1	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal	85.48	96.77	-11.29
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	82.26	95.16	-12.90
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal	78.23	95.16	-16.94
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian	83.06	95.97	-12.90
5	Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian	83.87	95.97	-12.10
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian	83.06	95.97	-12.90
	B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal			
1	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	81.45	96.77	-15.32
2	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen	80.65	96.77	-16.13
3	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	81.45	95.97	-14.52
	C. Kompetensi pelaksana			
1	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya	83.06	95.97	-12.90
2	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	85.48	95.16	-9.68
3	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti	83.06	95.16	-12.10
	D. Perilaku Pelaksana			
1	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim	84.68	95.97	-11.29

	LPPM kepada dosen peneliti			
2	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	83.87	94.35	-10.48
3	Pelayanan tidak membeda-bedakan	81.45	95.16	-13.71
	E. Pelayanan umum			
1	Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali	82.26	95.16	-12.90
2	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti	84.68	95.97	-11.29
3	Melayanai permintaan data dan informasi penelitian	83.06	95.97	-12.90
4	Kegitan Peningkatan mutu penulisan proposal	82.26	95.97	-13.71
	F. Sarana Prasarana			
1	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	74.19	95.97	-21.77
2	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.	74.19	95.97	-21.77

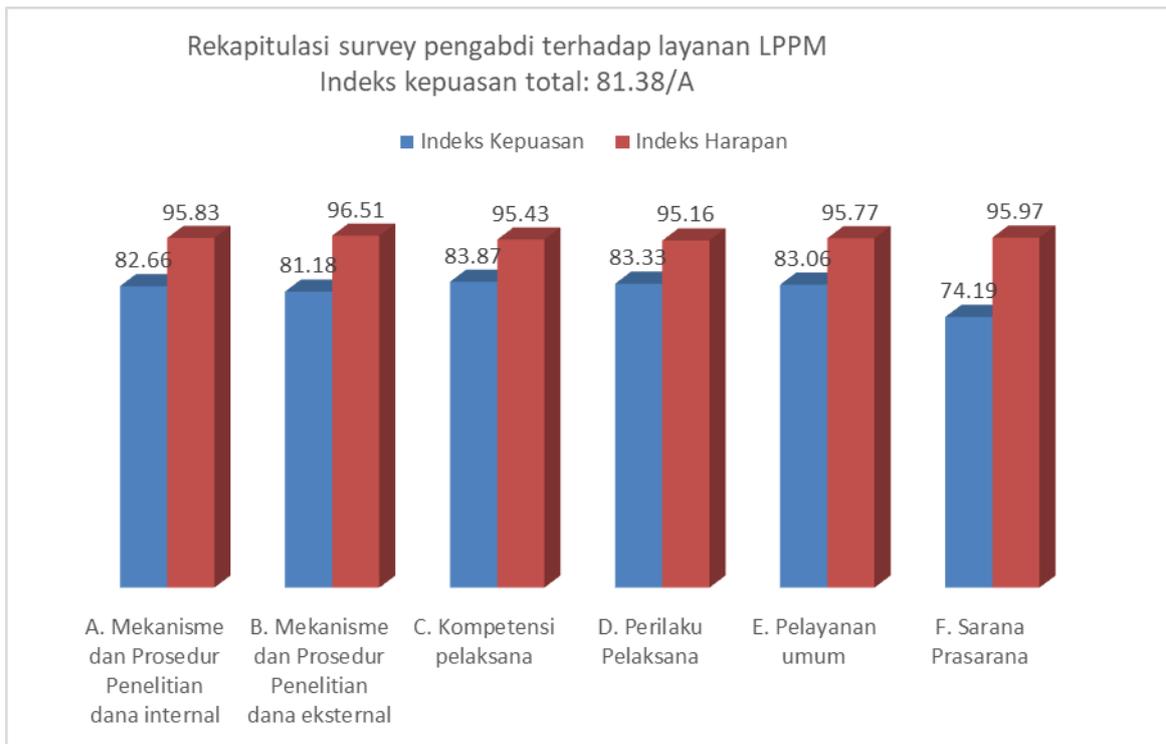
Tabel 6.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 6.4 Uji Beda

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	19.841	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.



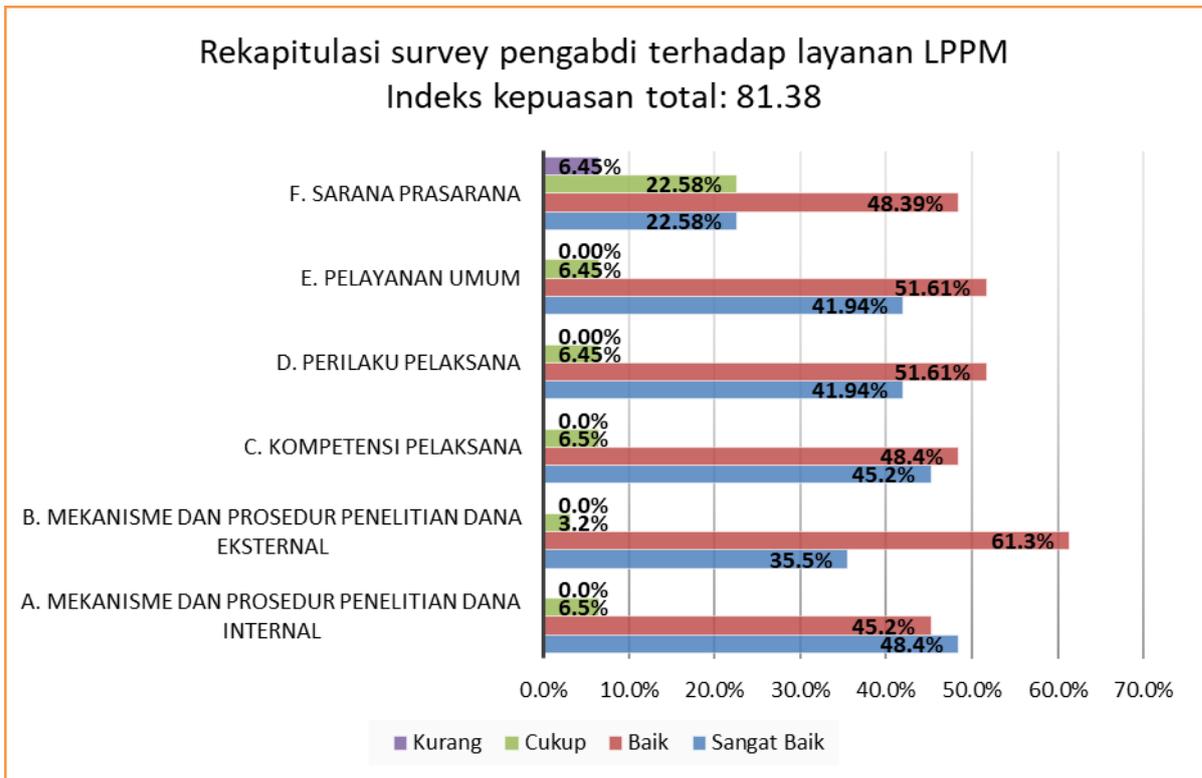
Gambar 6.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan LPPM (PKM) oleh dosen pengabdian tahun 2022 adalah 82.66 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

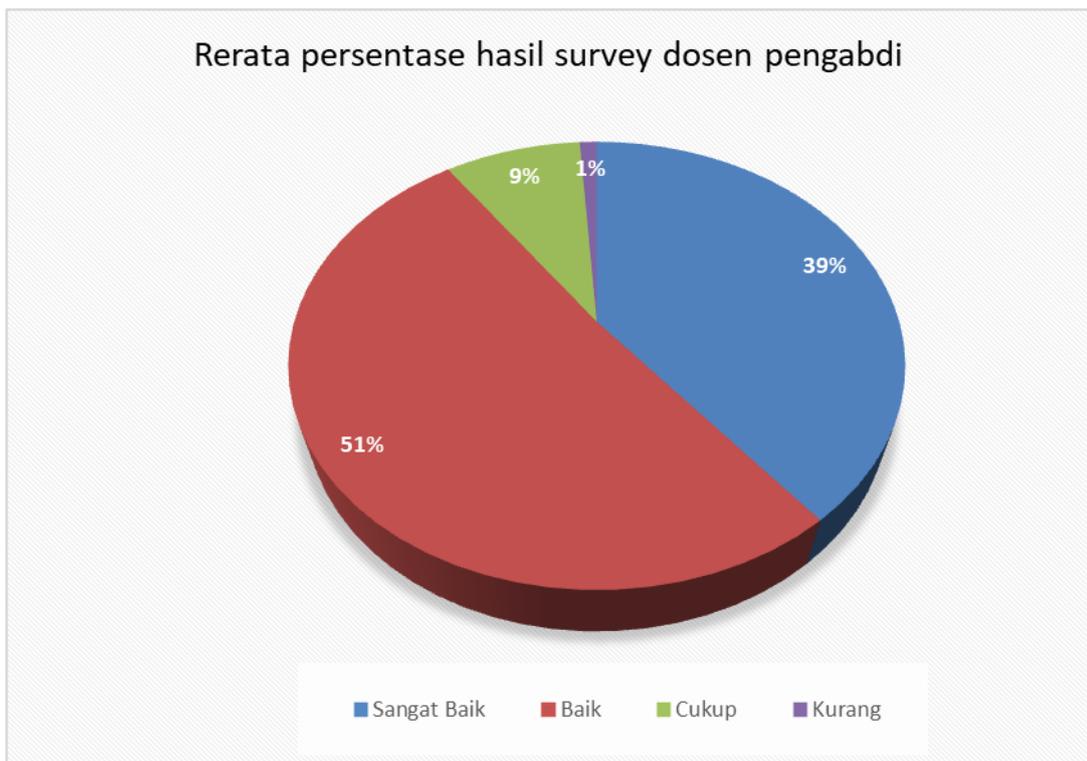
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	82.66	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	81.18	B
C. Kompetensi pelaksana	83.87	A
D. Perilaku Pelaksana	83.33	A
E. Pelayanan umum	83.06	A
F. Sarana Prasarana	74.19	B

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



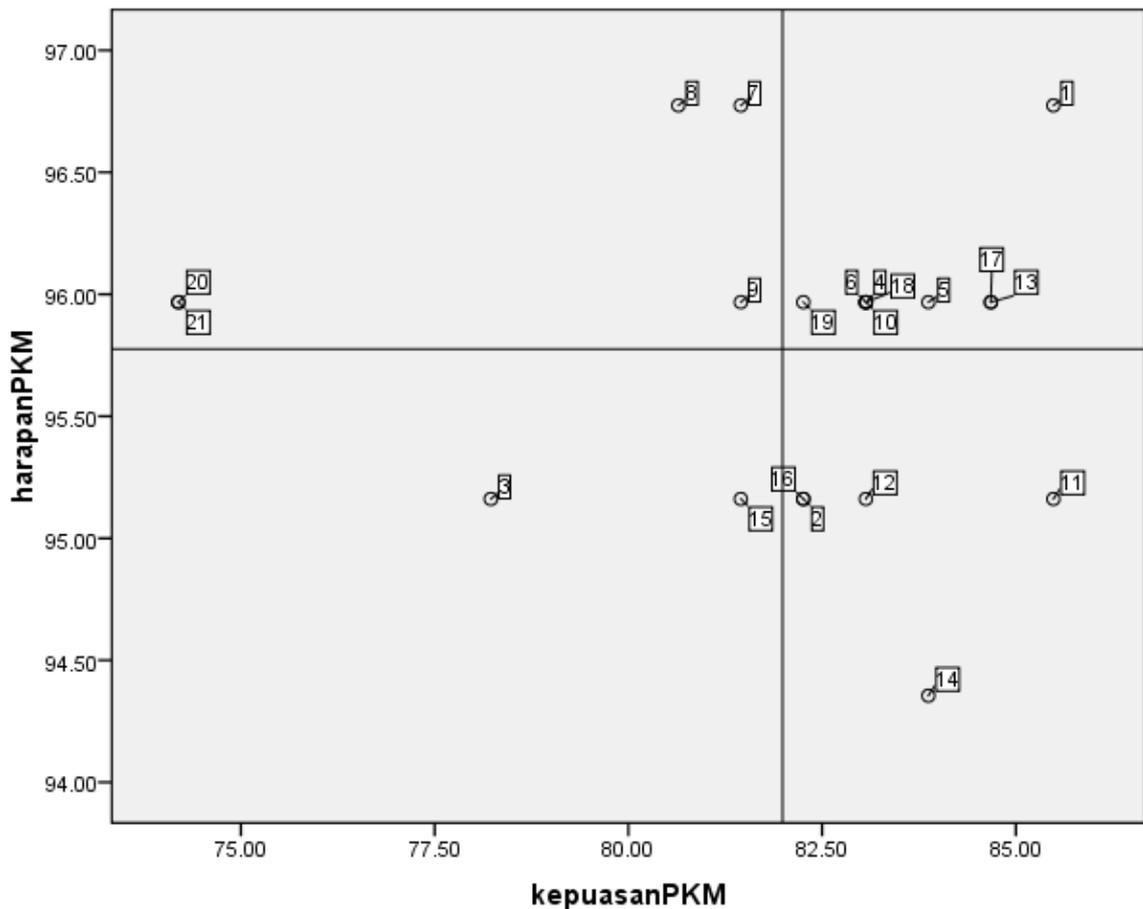
Gambar 6.2 Persentase Hasil Survey Dosen Pengabdian

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 51%; kategori baik 39%; kategori cukup 9%; dan kategori kurang 1%.



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) Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen (indikator nomor 8)
- 3) Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir) (indikator nomor 9)
- 4) Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll) (indikator nomor 20)
- 5) Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian/PkM (indikator nomor 20)

### **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

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

- 1) Unsur mekanisme dan prosedur PKM dana eksternal: Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya, distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen, pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)
- 2) Sarana prasarana: Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian/PkM (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll), Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian/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 kompetensi pelaksana 83.87 dengan kategori Sangat Baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (82.66A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (81.18/B)
- c. Kompetensi pelaksana (83.87/A)

- d. Perilaku pelaksana (83.33/A)
- e. Pelayanan umum (83.06/A)
- f. Sarana prasarana (74.19/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur kompetensi pelaksana dengan indikator terbaik Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya

## **7. Rekomendasi**

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

- 1) Peningkatan pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)
- 2) Peningkatan informasi tentang tanggal penting terkait pengajuan proposal dana hibah khususnya hibah eksternal
- 3) Peningkatan ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian/PkM (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll), Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian/PkM.

## **BAB VII**

### **HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN LPPM (MITRA)**

#### **1. Tujuan Pengukuran**

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 tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

#### **2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan layanan LPPM (Mitra LPPM) tahun 2022 dilaksanakan pada tanggal 01-09 Nopember 2022 melalui laman web <https://bit.ly/survey-kerjasama> 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 2022. 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 43 mitra LPPM dari populasi total 43 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 2022

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Mitra	43	43

#### 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 41 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.2542

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	88.10	94.05	5.95
2	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami	89.29	97.62	8.33
3	Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/memberikan dampak social	86.90	90.48	3.57
4	Kegiatan yang Dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru	83.33	92.86	9.52
	B. Relevansi Kegiatan Kerjasama			
1	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami	90.48	96.43	-5.95
2	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami	89.29	91.67	-2.38
3	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami	90.48	94.05	-3.57
4	Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat	89.29	91.67	-2.38
	C. Kompetensi Pelaksana			
1	Keterampilam dan pengalamn dosen pengabdi Unija dalam melaksanakan tugasnya	91.67	94.05	-2.38
2	Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdi Unija dalam melaksanakan tugasnya	85.71	95.24	-9.52
3	Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami	86.90	92.86	-5.95
	D. Perilaku Pelaksana (Sikap Dosen Pengabdi terhadap Mitra)			
1	Dosen pengabdi Unija bersikap ramah, sopan, dan perhatian	96.43	97.62	-1.19
2	Dosen pengabdi Unija berpakaian rapid an menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya	96.43	97.62	-1.19
	E. Keberlanjutan Kerjasama (Harapan kerjasama ke depan)			
1	Kerjasama lanjutan yang sejenis	92.86	98.81	-5.95
2	Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan	91.67	96.43	-4.76

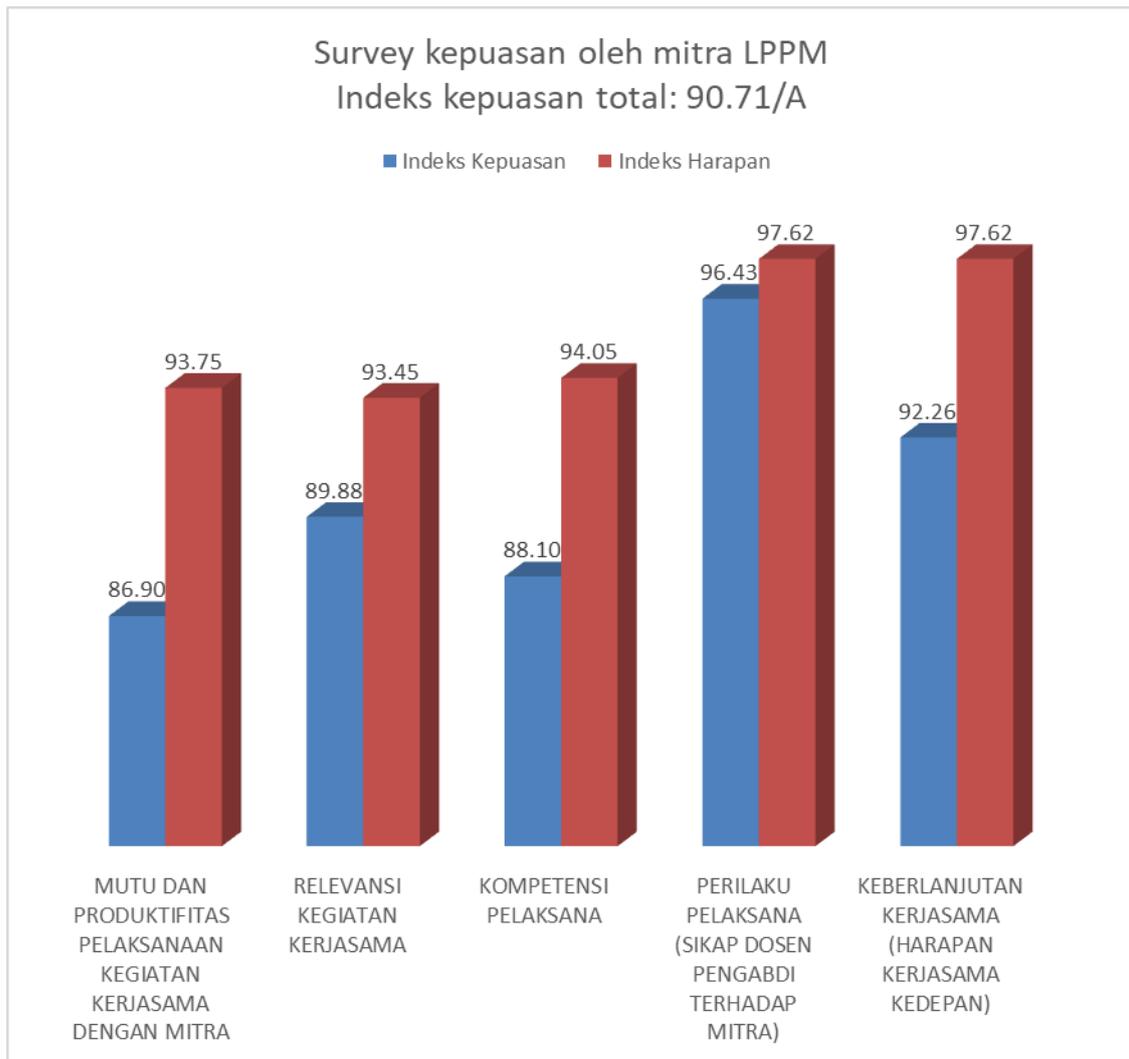
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 7.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	6.719	14	.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 7.1.



Gambar 7.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

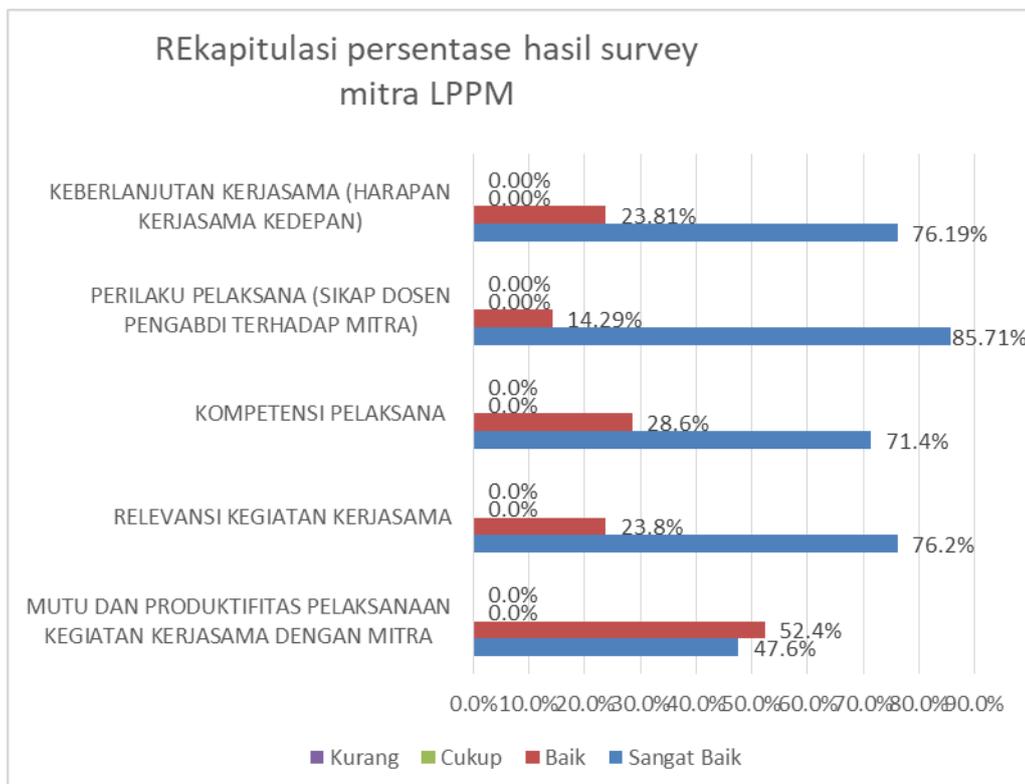
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2022 adalah 90.71 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan

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

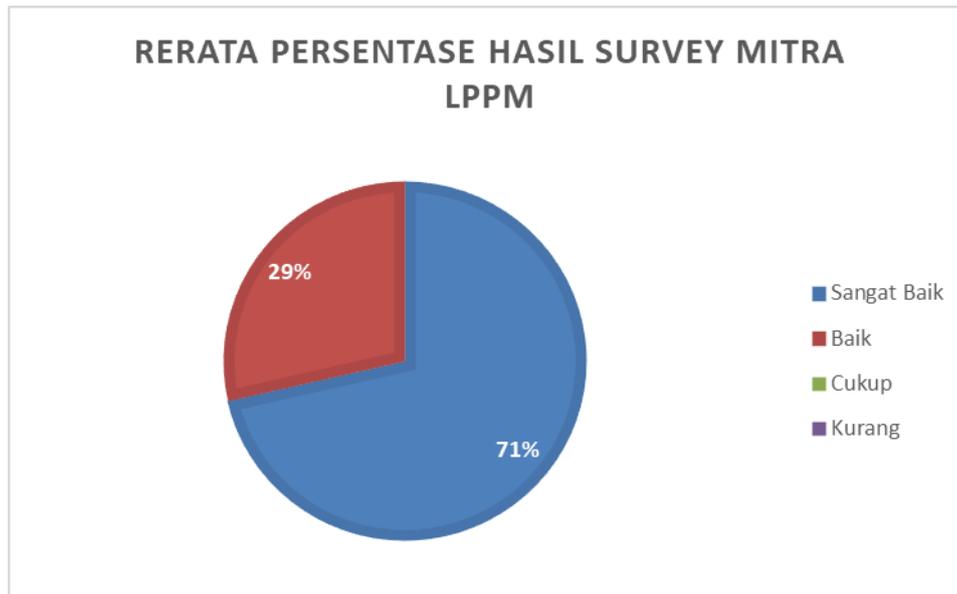
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Mutu dan produktifitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra	86.90	A
Relevansi kegiatan kerjasama	89.88	A
Kompetensi pelaksana	88.10	A
Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra)	96.43	A
Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama kedepan)	92.26	A

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



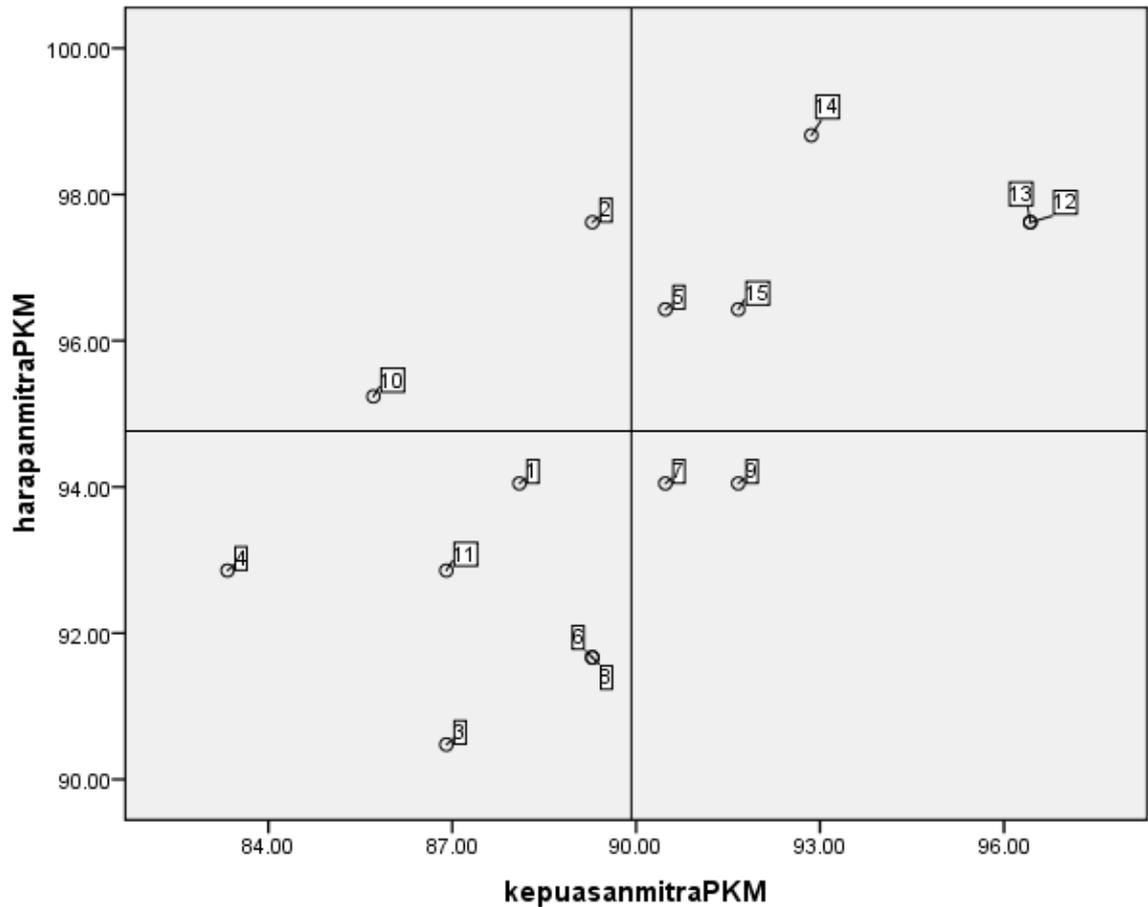
Gambar 7.2 Persentase Hasil Survey Mitra LPPM

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 71%; kategori baik 29%; kategori cukup 0.00%; 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:

- 1) Unsur Mutu dan produktivitas pelaksana kegiatan: Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami (indikator nomor 2)
- 2) Unsur Kompetensi pelaksana: Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Unjani dalam melaksanakan tugasnya (indikator nomor 10)

### Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks

harapan tinggi, yaitu unsur Mutu dan produktivitas pelaksana kegiatan: Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha dan unsur Kompetensi pelaksana: Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Unjira dalam melaksanakan tugasnya

## **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 (86.90/A)
- b. Relevansi kegiatan kerjasama (89.88/A)
- c. Kompetensi pelaksana (88.10/A)
- d. Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra) (96.43/A)
- e. Keberlanjutan kerjasama (harapan ke depan) (92.26/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:

Peningkatan pengetahuan dalam meningkatkan kinerja instansi dan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian dalam tugas dan tanggung jawabnya.

## **BAB VIII**

### **HASIL SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA**

#### **1. Tujuan Pengukuran**

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 2022 dilaksanakan pada tanggal 01-09 Nopember 2022 melalui laman web <https://bit.ly/survey-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 2022. 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 responden/sampel sebanyak 85 mitra dari populasi total 85 mitra (MoU) dan responden/sampel sebanyak 33 mitra dari populasi total 33 mitra (MoA) yang berasal dari hasil kerjasama Universitas Wiraraja, Fakultas/Prodi dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 8.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mitra tahun 2022

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Mitra MoU	85	85
Mitra MoA	33	33

#### 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 116 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.1522  
Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alphaa:

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 Alphaa 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	Kemampuan Bagian kerjasama dalam memberikan layanan [Kepuasan]	90	88.75	1.25

2	Kemampuan Bagian kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan layanan [Kepuasan]	87.5	87.5	0
3	Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra [Kepuasan]	87.5	88.75	-1.25
4	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan [Kepuasan]	87.5	88.75	-1.25
5	Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/perundangan yang berlaku [Kepuasan]	91.25	91.25	0
6	Kesediaan dalam mendukung kerjasama [Kepuasan]	87.5	88.75	-1.25
7	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan mitra [Kepuasan]	88.75	92.5	-3.75
8	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada mitra [Kepuasan]	91.25	91.25	0
9	Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mitra yang memerlukan bantuan layanan [Kepuasan]	92.5	92.5	0
10	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama [Kepuasan]	91.25	90	1.25
11	Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama [Kepuasan]	90	91.25	-1.25
12	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan]	88.75	87.5	1.25
13	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami [Kepuasan]	87.5	88.75	-1.25
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan]	91.25	92.5	-1.25
15	Kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Prodi/Fakultas/Universitas Wiraraja di masa mendatang [Kepuasan]	90	93.75	-3.75

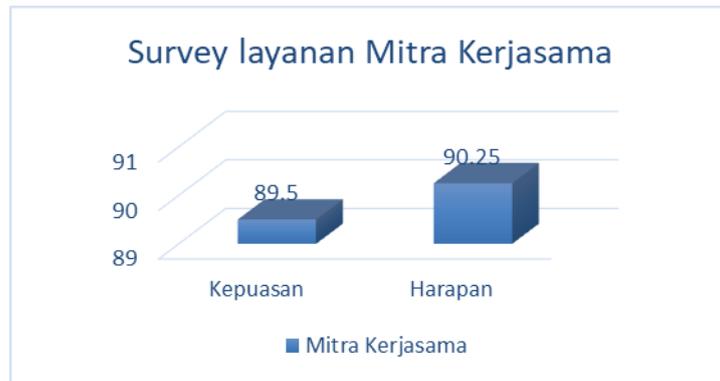
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 8.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	1.871	14	.082

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 8.1.



Gambar 8.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mitra kerjasama tahun 2022 adalah 89.5 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

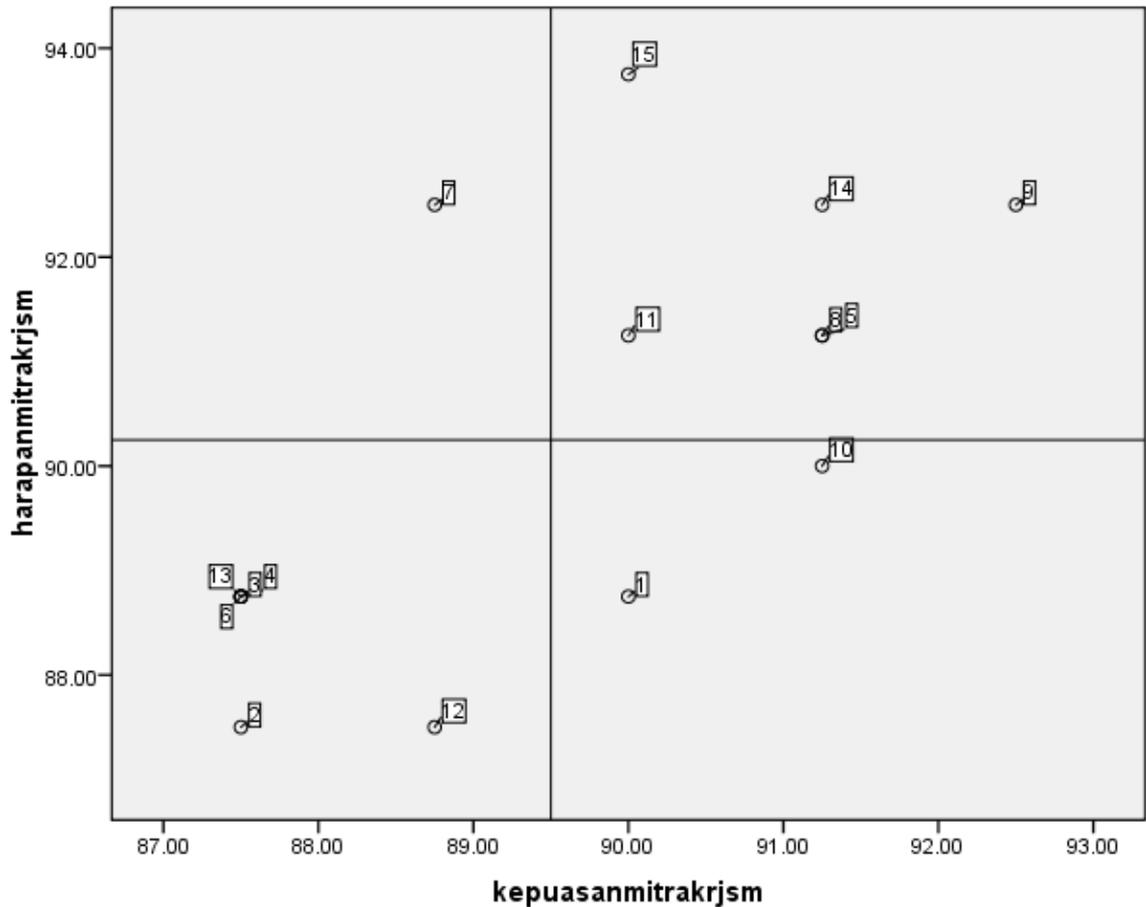
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Pelaksanaan Kerjasama	89.5	A

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 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 pada unsur relevansi kegiatan kerjasama: Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami

## **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para mitra kerjasama dengan indeks kepuasan layanan total 96.43 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur pelaksanaan kerjasama dengan indikator terbaik perilaku 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 dan mempertahankan sikap pengabdian terhadap mitra kerjasama.

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 2022. Laporan ini dapat dijadikan sebagai masukan dan sekaligus memperbaiki layanan manajemen di Universitas Wiraraja sehingga menjadi suatu terobosan umpan balik bagi manajemen universitas.



Sumenep, 28 Desember 2022

Ketua PJM,

**Ika Fatmawati P., STP., MP.**

NIDN. 0709117801