



# 2023

# 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 2023**



**UNIVERSITAS WIRARAJA  
TAHUN 2023**

## 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 2023 dilaksanakan pada tanggal 27 November s/d 4 Desember 2023 melalui laman web <https://bit.ly/surveydosen2023>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Dosen Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2023. 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 171 Dosen yang berasal dari 7 Fakultas dan 1 Program Pascasarjana di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Dosen tahun 2023

No	Fakultas	Prodi	Populasi	Responden yang Wajib Mengisi Survey
1	Fakultas Pertanian	S1 Agribisnis	12	9
		S1 THP	7	4
2	Fakultas Hukum	S1 Hukum	13	8
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	S1 Manajemen	21	13
		S1 Akuntansi	12	8
		S1 Bisnis Digital	6	4
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	S1 Administrasi Publik	14	9
		S1 DKV	6	4
5	Fakultas Teknik	S1 Teknik Sipil	11	7
		S1 Informatika	7	4
		S1 Sistem Informasi	6	4
6	Fakultas Ilmu Kesehatan	S1 Keperawatan	9	6
		S1 Kebidanan	7	4
		D3 Kebidanan	5	3
		Profesi Ners	6	4
		Profesi Bidan	8	5
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	S1 Pendidikan IPA	6	4
		S1 PGSD	8	5
8	Pascasarjana	Magister Hukum	7	4
<b>JUMLAH</b>			171	<b>107</b>

Sumber data, 2023

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

### Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan adanya korelasi item dengan total. Berdasarkan  $R_{tabel}$  dengan  $df = 95$  dan  $\alpha=0.05$  maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.1996. Hasil uji validitas tersaji pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Hasil Validasi Indikator Survey Kepuasan Dosen

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.685	valid	31	B16	0.619	valid
2	A2	0.677	valid	32	C1	0.852	valid
3	A3	0.665	valid	33	C2	0.822	valid
4	A4	0.726	valid	34	C3	0.792	valid
5	A5	0.705	valid	35	C4	0.781	valid
6	A6	0.651	valid	36	C5	0.645	valid
7	A7	0.799	valid	37	C6	0.714	valid
8	A8	0.698	valid	38	C7	0.793	valid
9	A9	0.651	valid	39	C8	0.729	valid
10	A10	0.774	valid	40	C9	0.754	valid
11	A11	0.664	valid	41	C10	0.756	valid
12	A12	0.800	valid	42	C11	0.751	valid
13	A13	0.770	valid	43	C12	0.805	valid
14	A14	0.772	valid	44	C13	0.777	valid
15	A15	0.585	valid	45	C14	0.847	valid
16	B1	0.752	valid	46	C15	0.745	valid
17	B2	0.730	valid	47	D1	0.800	valid
18	B3	0.729	valid	48	D2	0.758	valid
19	B4	0.716	valid	49	D3	0.743	valid
20	B5	0.679	valid	50	D4	0.877	valid
21	B6	0.629	valid	51	D5	0.921	valid
22	B7	0.635	valid	52	D6	0.893	valid
23	B8	0.682	valid	53	D7	0.889	valid
24	B9	0.830	valid	54	D8	0.784	valid
25	B10	0.802	valid	55	E1	0.785	valid
26	B11	0.686	valid	56	E2	0.894	valid
27	B12	0.648	valid	57	E3	0.838	valid
28	B13	0.710	valid	58	E4	0.918	valid
29	B14	0.755	valid	59	E5	0.921	valid
30	B15	0.700	valid				

Sumber data, 2023

Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,8937 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 Dosen

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>FASILITAS BELAJAR MENGAJAR</b>				
1	Kepuasan terhadap ruang Dosen yang rapi dan nyaman	69.33	97.94	-28.61
2	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	62.89	94.85	-31.96
3	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung	70.10	95.88	-25.77
4	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman	76.03	89.69	-13.66
5	Kepuasan terhadap Koleksi perpustakaan	72.68	96.39	-23.71
6	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	66.75	94.85	-28.09
7	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	67.01	94.07	-27.06
8	Kepuasan terhadap Area parkir	69.33	94.59	-25.26
9	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	73.71	95.10	-21.39
10	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	65.46	93.56	-28.09
11	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	72.16	94.85	-22.68
12	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	65.21	94.59	-29.38
13	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	61.34	95.36	-34.02
14	Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)	73.45	94.85	-21.39
15	Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)	79.38	95.10	-15.72
<b>PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR</b>				
1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	78.87	97.94	-19.07
2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	78.09	94.85	-16.75
3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)	75.26	95.88	-20.62
4	Ketersediaan Koperasi Dosen	74.74	89.69	-14.95
5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi	81.70	96.39	-14.69
6	Informasi koleksi perpustakaan	73.45	94.85	-21.39
7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	77.58	94.07	-16.49

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
8	Keramahan layanan keuangan	79.38	94.59	-15.21
9	Keramahan layanan akademik	78.87	95.10	-16.24
10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	80.67	93.56	-12.89
11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	80.93	94.85	-13.92
12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	74.48	94.59	-20.10
13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	77.32	95.36	-18.04
14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	78.87	94.85	-15.98
15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	77.84	95.10	-17.27
16	Keramahan Satpam	76.03	95.36	-19.33
<b>PROSES PEMBELAJARAN</b>				
1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	79.12	96.39	-17.27
2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	77.32	95.62	-18.30
3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	76.80	95.36	-18.56
4	Ketersediaan Kurikulum dan Silabus Mata Kuliah	82.22	96.13	-13.92
5	Ketersediaan Presensi dan Berita Acara Pembelajaran	81.96	95.62	-13.66
6	Alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	81.96	94.59	-12.63
7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen	75.77	95.10	-19.33
8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen	73.20	94.07	-20.88
9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	78.09	93.56	-15.46
10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	78.87	95.10	-16.24
11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan- kegiatan Universitas	76.29	91.75	-15.46
12	Evaluasi dan monitoring progress pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat	78.09	93.56	-15.46
13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	80.67	95.10	-14.43
14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	78.35	94.85	-16.49
15	Komitmen jaminan mutu penyelenggaraan pendidikan	82.22	95.88	-13.66

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>ASPEK KEUANGAN</b>				
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop	75.77	94.85	-19.07
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT	74.23	93.04	-18.81
3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya	77.32	95.62	-18.30
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	75.26	93.30	-18.04
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	75.26	93.56	-18.30
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	74.74	94.59	-19.85
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan	73.97	93.30	-19.33
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	76.80	91.49	-14.69
<b>PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR PRAKTIKUM</b>				
1	Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum	79.73	96.62	-16.89
2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	73.65	97.97	-24.32
3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	81.76	96.62	-14.86
4	Suasana Ruang praktek/praktikum	77.70	95.95	-18.24
5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	70.95	97.97	-27.03

*Sumber data, 2023*

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

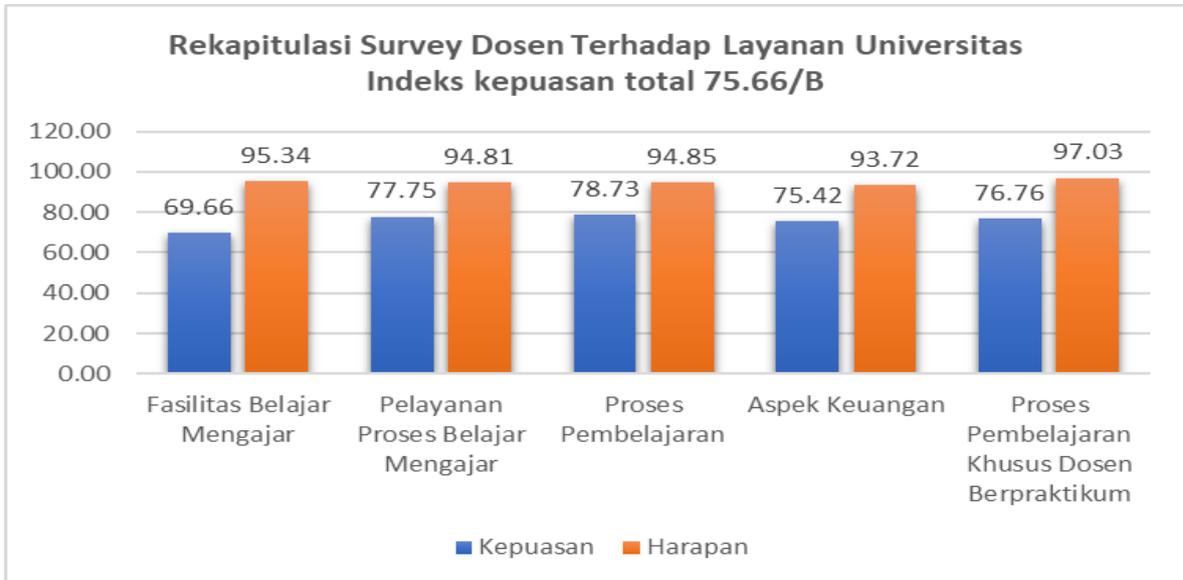
Tabel 2.4 Uji Beda Antara harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	29.352	58	.000

*Sumber data, 2023*

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

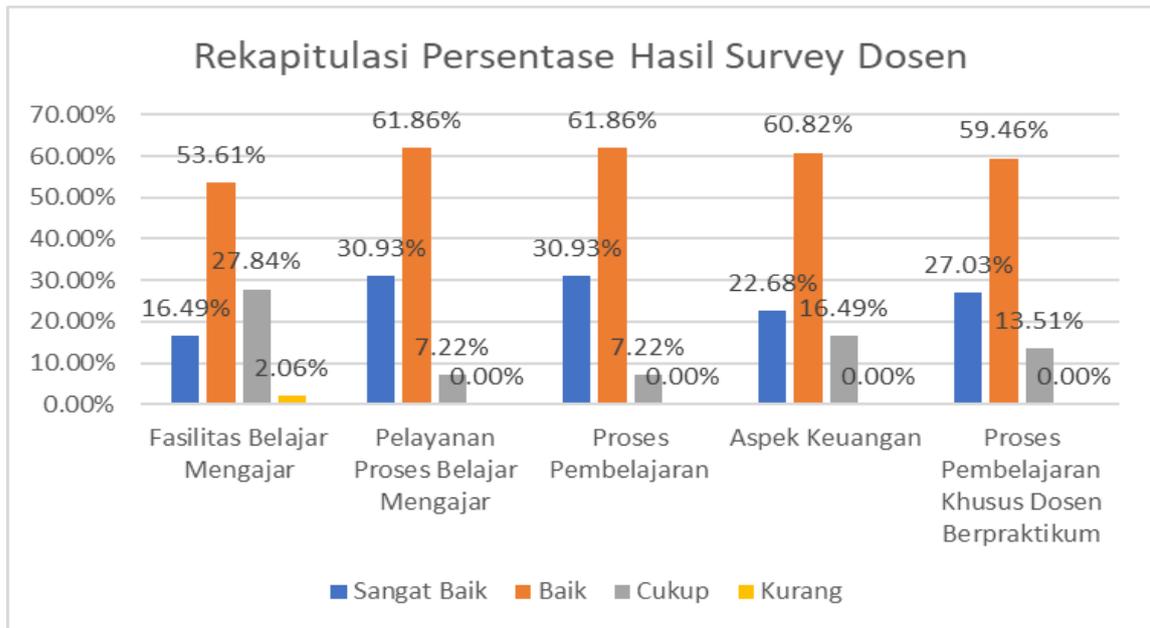
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2023 adalah 75,66 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada proses pembelajaran dan indeks kepuasan terendah pada fasilitas belajar mengajar namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian Dosen

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Fasilitas belajar mengajar	69.66	B
Pelayanan proses belajar mengajar	77.75	B
Proses pembelajaran	78.73	B
Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum	75.42	B
Aspek keuangan	76.76	B

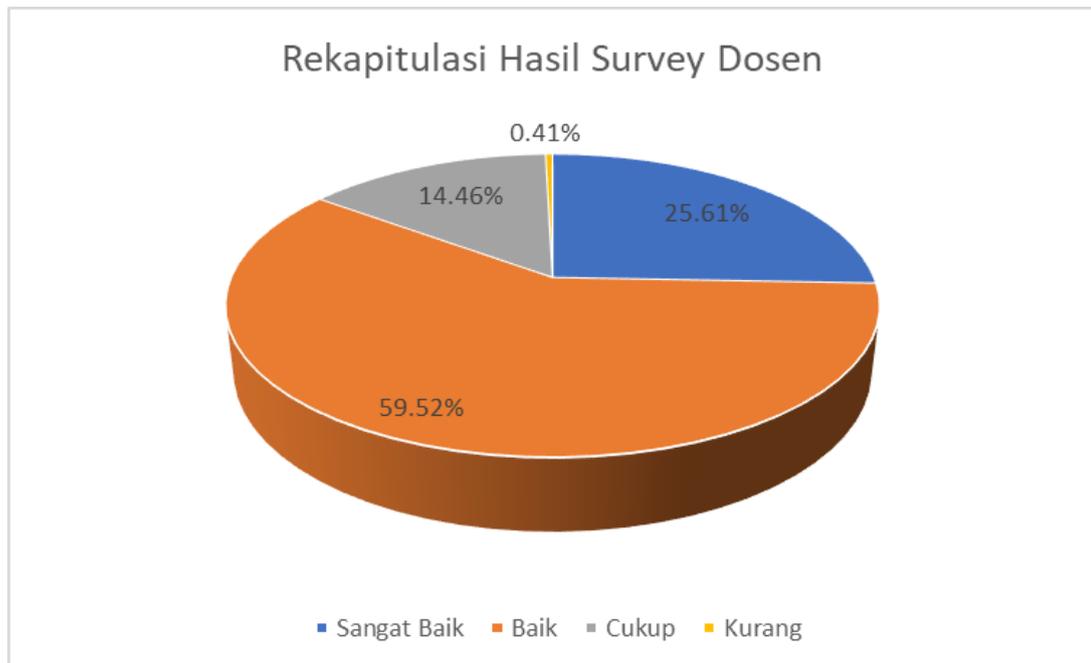
Sumber data, 2023

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

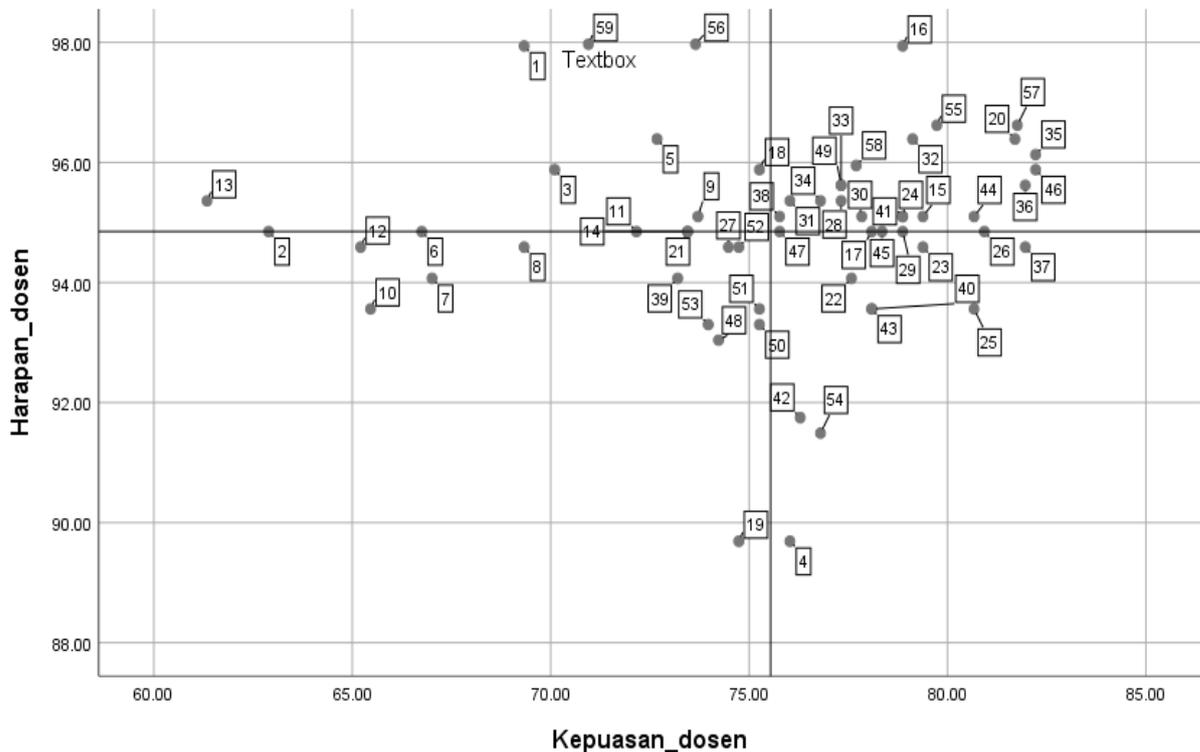
Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 25%; kategori baik 56%; kategori cukup 18%; dan kategori kurang 1%.



Gambar 2.3 Rerata Persentase Survey Dosen

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi dosen dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indicator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 2.4. Prioritas perbaikan

dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 2.4 Matriks **Importance Performance Analysis (IPA)**

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

- 1) Kepuasan terhadap ruang dosen yang rapi dan nyaman (indikator no 1)
- 2) Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (indikator nomor 3)
- 3) Kepuasan terhadap koleksi perpustakaan (indikator nomor 5)
- 4) Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center (indikator nomor 9)
- 5) Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet (indikator nomor 13)
- 6) Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang) (indikator nomor 18)
- 7) Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa (indikator nomor 56)
- 8) 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 ketersediaan alat pendukung, Kepuasan terhadap koleksi perpustakaan, Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center, Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet.
- 2) Unsur pelayanan proses belajar mengajar: Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang).
- 3) Unsur proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum: Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa, kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium.

### **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen dengan indeks kepuasan layanan 75.26 dengan kategori baik (B). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Fasilitas belajar mengajar (69.66/B)
- b. Pelayanan proses belajar mengajar (77.75/B)
- c. Proses pembelajaran (78.73/B)
- d. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum (75.42/B)
- e. Aspek keuangan (76.76/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 terhadap ruang dosen yang rapi dan nyaman
- 2) Peningkatan ketersediaan alat pendukung

- 3) Peningkatan koleksi perpustakaan
- 4) Peningkatan di Kantin Maharaja Center
- 5) Peningkatan kebersihan kamar mandi/toilet
- 6) Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang).
- 7) Peningkatan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa
- 8) Peningkatan kelengkapan peralatan praktikum dan atau laboratorium.

## 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 2023 dilaksanakan pada tanggal 27 November s/d 4 Desember 2023 melalui laman website Survey Kepuasan Layanan untuk Tenaga Kependidikan <https://bit.ly/surveytendik2023>, pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

#### 3. Aspek Pengukuran

Tenaga kependidikan Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2023. 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 79 sampel dari populasi total 99 Tenaga Kependidikan yang berasal dari 16 Satuan Kerja dan 7 Fakultas dan 1 program Pascasarjana di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan tahun 2023

No	Fakultas/Satuan Kerja	Populasi	Responden yang Wajib Mengisi Survey
1	Fakultas Pertanian	3	2
2	Fakultas Teknik	5	4
3	Fakultas Hukum	2	2
4	Fakultas Eknomi 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)	15	12
10	BAPSI	8	6
11	BAAK	4	3
12	BAKU	6	5
13	LPPM	3	2
14	Pusat Jaminan Mutu (PJM)	2	2
15	Pusat Layanan Karir	2	2
16	Perpustakaan	6	5
17	Laboratorium Komputer/Studio	2	2
18	BPU	2	2
19	kesekretariatan	10	8
20	Satuan Pengendalian Internal (SPI)	1	1
21	BPH Yayasan	7	6

No	Fakultas/Satuan Kerja	Populasi	Responden yang Wajib Mengisi Survey
22	Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)	4	3
23	Layanan Kesehatan	1	1
24	Pusat Bahasa	1	1
<b>JUMLAH</b>		99	79

Sumber data, 2023

## 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  $df = 69$  dan  $\alpha = 0.05$  maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.2335. Tabel berikut hasil *uji validitas* per item dan *nilai Cronbach's Alpha*.

Tabel 3.2 Hasil Validasi Indikator Survey Tenaga Kependidikan

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.739	valid	27	C9	0.629	valid
2	A2	0.760	valid	28	C10	0.616	valid
3	A3	0.860	valid	29	C11	0.638	valid
4	A4	0.850	valid	30	C12	0.714	valid
5	A5	0.638	valid	31	C13	0.618	valid
6	A6	0.889	valid	32	C14	0.709	valid
7	A7	0.904	valid	33	C15	0.677	valid
8	A8	0.895	valid	34	C16	0.824	valid
9	A9	0.914	valid	35	D1	0.839	valid
10	A10	0.915	valid	36	D2	0.831	valid
11	B1	0.772	valid	37	D3	0.773	valid
12	B2	0.708	valid	38	D4	0.723	valid
13	B3	0.763	valid	39	D5	0.319	valid
14	B4	0.744	valid	40	D6	0.723	valid
15	B5	0.699	valid	41	D7	0.773	valid
16	B6	0.771	valid	42	D8	0.665	valid
17	B7	0.793	valid	43	D9	0.841	valid
18	B8	0.708	valid	44	E1	0.729	valid
19	C1	0.650	valid	45	E2	0.782	valid
20	C2	0.746	valid	46	E3	0.648	valid
21	C3	0.600	valid	47	E4	0.605	valid
22	C4	0.690	valid	48	E5	0.751	valid
23	C5	0.628	valid	49	E6	0.737	valid
24	C6	0.507	valid	50	E7	0.686	valid
25	C7	0.761	valid	51	E8	0.820	valid
26	C8	0.732	valid				

Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,842 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 Tenaga Kependidikan

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN</b>				
1	Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	66.55	90.49	-23.94
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	67.25	90.14	-22.89
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	67.96	93.31	-25.35
4	Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan	66.55	90.14	-23.59
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan	75.35	91.90	-16.55
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	65.49	88.73	-23.24
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan	65.85	88.03	-22.18
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	66.90	89.08	-22.18
9	Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan	65.85	90.85	-25.00
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	65.49	86.97	-21.48
<b>LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN</b>				
11	Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat baik	76.06	92.25	-16.20
12	Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja	69.37	91.20	-21.83
13	Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja	73.24	89.79	-16.55
14	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	76.06	90.49	-14.44
15	Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok	73.94	90.85	-16.90

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
16	Ruang kerja memiliki estetik (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	69.01	91.20	-22.18
17	Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi	69.01	91.55	-22.54
18	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	76.41	90.14	-13.73
<b>KEPUASAN KERJA</b>				
19	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	77.46	88.03	-10.56
20	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	73.24	86.97	-13.73
21	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	71.48	90.14	-18.66
22	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	59.51	91.90	-32.39
23	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	60.92	90.14	-29.23
24	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	50.00	94.37	-44.37
25	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	67.25	91.20	-23.94
26	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	74.30	89.08	-14.79
27	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	76.76	90.14	-13.38
28	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	83.80	91.90	-8.10
29	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	79.23	89.08	-9.86
30	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	80.63	90.14	-9.51
31	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	77.82	89.79	-11.97
32	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	73.94	88.73	-14.79

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
33	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	71.48	89.44	-17.96
34	Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja [Kepuasan]	70.42	88.03	-17.61
<b>RETENSI KERJA</b>				
35	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	71.83	87.32	-15.49
36	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	68.31	86.97	-18.66
37	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	73.59	89.08	-15.49
38	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	66.90	89.79	-22.89
39	Lembaga memberikan fasilitas dan jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dll	84.86	92.61	-7.75
40	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	69.01	87.32	-18.31
41	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	76.06	86.27	-10.21
42	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	74.30	87.68	-13.38
43	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	69.01	88.73	-19.72
<b>ASPEK KEUANGAN</b>				
44	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	77.46	89.44	-11.97
45	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	75.70	88.38	-12.68
46	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	76.41	89.08	-12.68
47	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	72.89	86.97	-14.08
48	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	70.77	86.97	-16.20
49	Penggunaan anggaran	75.70	88.38	-12.68

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel			
50	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	73.24	88.03	-14.79
51	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	72.18	87.32	-15.14

Sumber data, 2023

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	19.297	50	.000

Sumber data, 2023

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

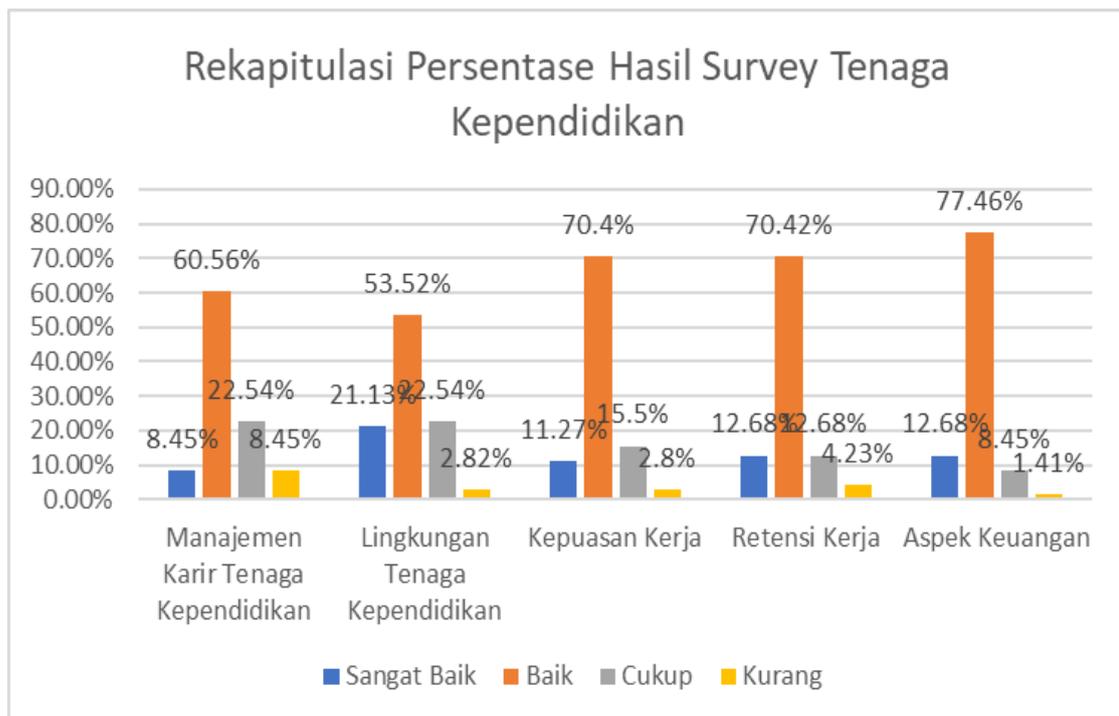
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh tenaga kependidikan tahun 2023 adalah 71.78 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada Lingkungan Aspek Keuangan dan indeks kepuasan terendah pada manajemen karir tenaga kependidikan, namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

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

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

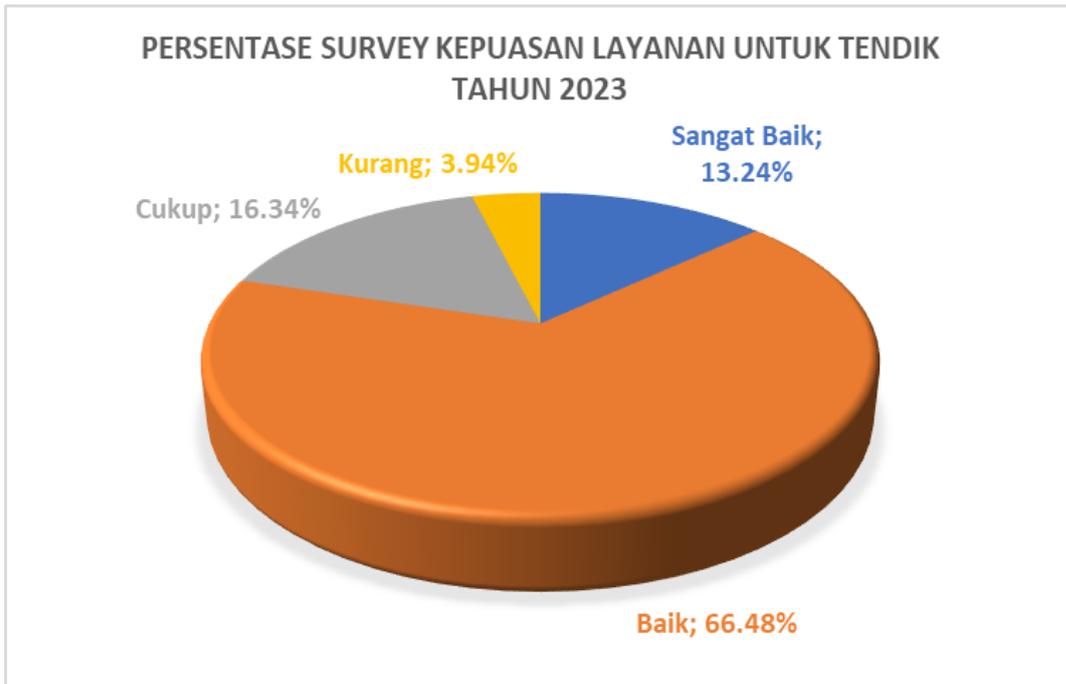
Sumber data, 2023

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



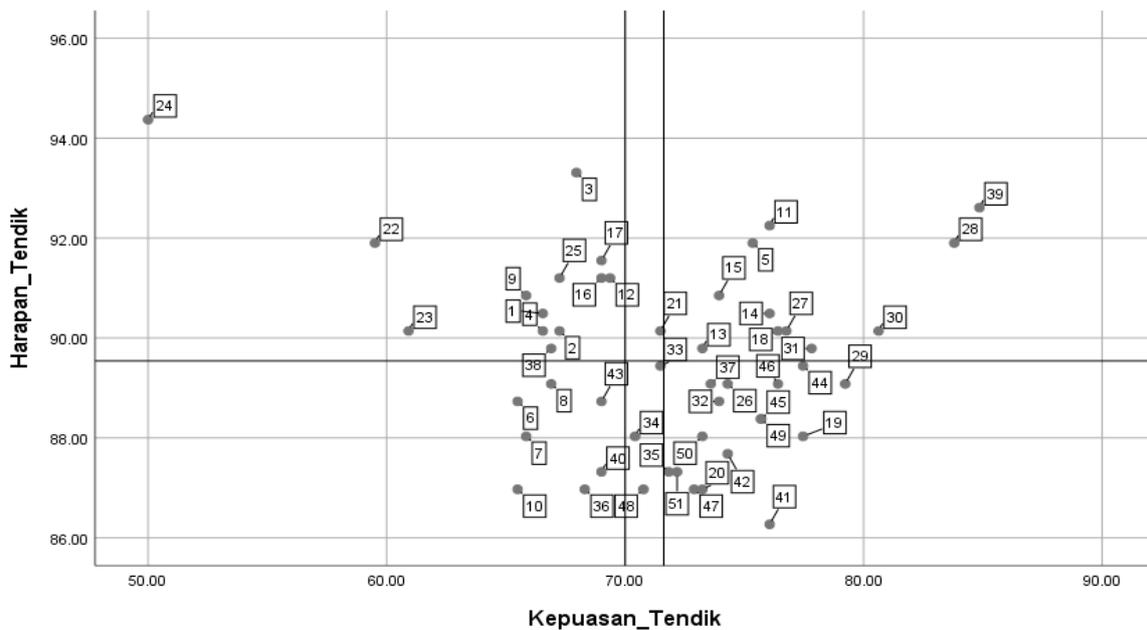
Gambar 3.2 Persentase Hasil Survey Tenaga Kependidikan

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 13,24%; kategori baik 66,48%; kategori cukup 16,34%; dan kategori kurang 3,94% 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) Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan (indikator nomor 4)
- 5) Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan (indikator nomor 9)
- 6) Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja (indikator nomor 12)
- 7) Ruang kerja memiliki estetik (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja (indikator nomor 16)
- 8) Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi (indikator nomor 17)
- 9) Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan (indikator nomor 22)
- 10) Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki (indikator nomor 23)
- 11) Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi (indikator nomor 25)
- 12) Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya (indikator nomor 38)

### **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, Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan, Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan.
- 2) Unsur Lingkungan Tenaga Kependidikan: Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja, Ruang kerja memiliki estetik (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja, Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi.
- 3) Unsur kepuasan kerja: Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan, Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki, Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi.
- 4) Unsur retensi kerja: Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya.

## 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 71,78 dengan kategori baik (B). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Manajemen Karir Tenaga Kependidikan (67.32/B)
- b. Lingkungan Tenaga Kependidikan (72.89/B)
- c. Kepuasan Kerja (71.76/B)
- d. Retensi Kerja (72.65/B)
- e. Aspek keuangan (74.30/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur Aspek lingkungan tenaga kependidikan dengan indikator terbaik pada Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja.

## **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 kesesuaian gaji dengan standar UMK
- 4) Fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan
- 5) Ruang kerja yang nyaman untuk menunjang kenyamanan bekerja
- 6) Adanya kesesuaian gaji dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan
- 7) Pemberian insentif yang layak bagi tendik.

## **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**

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan Mahasiswa tahun 2023 dilaksanakan pada tanggal 27 November – 4 Desember 2023 melalui laman website Survey Kepuasan Layanan untuk mahasiswa <https://bit.ly/surveymahasiswaa2023>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Mahasiswa Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2023. 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.

#### 4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh reponden/sampel sebanyak 351 Mahasiswa dari populasi total 3762 Mahasiswa yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mahasiswa tahun 2023

NO	JENJANG	PRODI	SEMESTER							Responden yang Wajib Mengisi Survey
			723	722	721	720	719	718	717	
			I	III	V	VII	IX	XI	XIII	
1	S1	AGRIBISNIS	21	25	25	38	10	1		
	sampel		2	2	2	4	1	0		11
2	S1	THP	8	15	20	8	4	1		
	sampel		1	1	2	1	0	0		5
3	S1	HUKUM	125	103	82	91	7	2	2	
	sampel		12	10	8	8	0	0	0	38
4	S1	MANAJEMEN	95	202	190	185	9	8	2	
	sampel		9	19	18	17	1	0	0	64
5	S1	AKUNTANSI	33	44	51	65	1			
	sampel		3	4	5	6	0			18
6	S1	BISNIS DIGITAL	6	8	7					
	sampel		1	1	1					3
7	S1	ADMINISTRASI PUBLIK	66	68	45	74	10	3	1	
	sampel		6	7	4	7	1	0	0	25
8	S1	DKV	8	15						
	sampel		1	1						2
9	S1	TEKNIK SIPIL	53	48	51	65	10	1	1	
	sampel		5	4	5	6	1	0	0	21
10	S1	INFORMATIKA	23	50	28	14				
	sampel		2	5	3	1				11
11	S1	SISTEM INFORMASI	4	7	3					
	sampel		1	1	1					3

NO	JENJANG	PRODI	SEMESTER							Responden yang Wajib Mengisi Survey
			723	722	721	720	719	718	717	
			I	III	V	VII	IX	XI	XIII	
12	S1	PENDIDIKAN IPA	16	14	10	10	1	1		
	sampel		2	1	1	1	0	0		5
13	S1	PGSD	79	80	72	56	4	1		
	sampel		7	7	7	5	1	1		27
14	S1	KEPERAWATAN	204	179	65	79	1	1		
	sampel		19	17	6	7	0	0		49
15	S1	KEBIDANAN	215	213	24	9				
	sampel		20	19	2	1				42
16	D3	KEBIDANAN		6						
	sampel			1						1
17	Profesi	PROFESI NERS	100							
	sampel		9							9
18	Profesi	PROFESI BIDAN	140							
	sampel		13							13
19	S2	MAGISTER HUKUM	14	20	6					
	sampel		2	2	0					4
<b>JUMLAH</b>			<b>3762</b>							<b>351</b>

## 5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Universitas

### Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan  $R_{tabel}$  Dengan  $Df=777$  Dan  $A=0.05$  Maka Nilai *Pearson Correlation* Adalah 0.1381.

Tabel Berikut Hasil Uji Validitas Per Item Dan Nilai Cronbach's Alpha:

Tabel 1 Uji Validitas Indikator Survey Mahasiswa

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.796	valid	31	E5	0.820	valid
2	A2	0.793	valid	32	E6	0.838	valid
3	A3	0.830	valid	33	F1	0.827	valid
4	A4	0.765	valid	34	F2	0.846	valid
5	A5	0.786	valid	35	F3	0.887	valid
6	B1	0.788	valid	36	F4	0.866	valid
7	B2	0.780	valid	37	F5	0.893	valid
8	B3	0.788	valid	38	F6	0.838	valid
9	B4	0.766	valid	39	G1	0.797	valid
10	B5	0.762	valid	40	G2	0.822	valid
11	B6	0.793	valid	41	G3	0.825	valid
12	B7	0.808	valid	42	G4	0.803	valid
13	B8	0.820	valid	43	G5	0.813	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
14	B9	0.825	valid	44	G6	0.772	valid
15	C1	0.793	valid	45	G7	0.839	valid
16	C2	0.768	valid	46	G8	0.851	valid
17	C3	0.832	valid	47	G9	0.828	valid
18	C4	0.872	valid	48	G10	0.821	valid
19	C5	0.844	valid	49	G11	0.801	valid
20	C6	0.829	valid	50	G12	0.760	valid
21	D1	0.843	valid	51	H1	0.875	valid
22	D2	0.860	valid	52	H2	0.898	valid
23	D3	0.878	valid	53	H3	0.892	valid
24	D4	0.805	valid	54	H4	0.901	valid
25	D5	0.829	valid	55	H5	0.910	valid
26	D6	0.815	valid	56	H6	0.910	valid
27	E1	0.870	valid	57	H7	0.903	valid
28	E2	0.829	valid	58	H8	0.868	valid
29	E3	0.858	valid	59	H9	0.873	valid
30	E4	0.852	valid	60	H10	0.871	valid

Sumber data, 2023

Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,866 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 Mahasiswa

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN</b>				
1	Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	66.55	90.49	-23.94
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	67.25	90.14	-22.89
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	67.96	93.31	-25.35
4	Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan	66.55	90.14	-23.59
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan	75.35	91.90	-16.55

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	65.49	88.73	-23.24
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan	65.85	88.03	-22.18
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	66.90	89.08	-22.18
9	Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan	65.85	90.85	-25.00
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	65.49	86.97	-21.48
<b>LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN</b>				
1	Pencahayaannya/penerangan ruang kerja sangat baik	76.06	92.25	-16.20
2	Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja	69.37	91.20	-21.83
3	Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja	73.24	89.79	-16.55
4	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	76.06	90.49	-14.44
5	Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok	73.94	90.85	-16.90
6	Ruang kerja memiliki estetika (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	69.01	91.20	-22.18
7	Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi	69.01	91.55	-22.54
8	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	76.41	90.14	-13.73
<b>KEPUASAN KERJA</b>				
1	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	77.46	88.03	-10.56
2	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	73.24	86.97	-13.73
3	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	71.48	90.14	-18.66
4	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan	59.51	91.90	-32.39

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	yang dibebankan			
5	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	60.92	90.14	-29.23
6	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	50.00	94.37	-44.37
7	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	67.25	91.20	-23.94
8	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	74.30	89.08	-14.79
9	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	76.76	90.14	-13.38
10	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	83.80	91.90	-8.10
11	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	79.23	89.08	-9.86
12	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	80.63	90.14	-9.51
13	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	77.82	89.79	-11.97
14	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	73.94	88.73	-14.79
15	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	71.48	89.44	-17.96
16	Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja [Kepuasan]	70.42	88.03	-17.61

### RETENSI KERJA

1	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	71.83	87.32	-15.49
2	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	68.31	86.97	-18.66
3	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	73.59	89.08	-15.49
4	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	66.90	89.79	-22.89
5	Lembaga memberikan fasilitas dan	84.86	92.61	-7.75

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan di			
6	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	69.01	87.32	-18.31
7	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	76.06	86.27	-10.21
8	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	74.30	87.68	-13.38
9	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	69.01	88.73	-19.72
<b>ASPEK KEUANGAN</b>				
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	77.46	89.44	-11.97
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIP	75.70	88.38	-12.68
3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	76.41	89.08	-12.68
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	72.89	86.97	-14.08
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	70.77	86.97	-16.20
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	75.70	88.38	-12.68
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	73.24	88.03	-14.79
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	72.18	87.32	-15.14

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

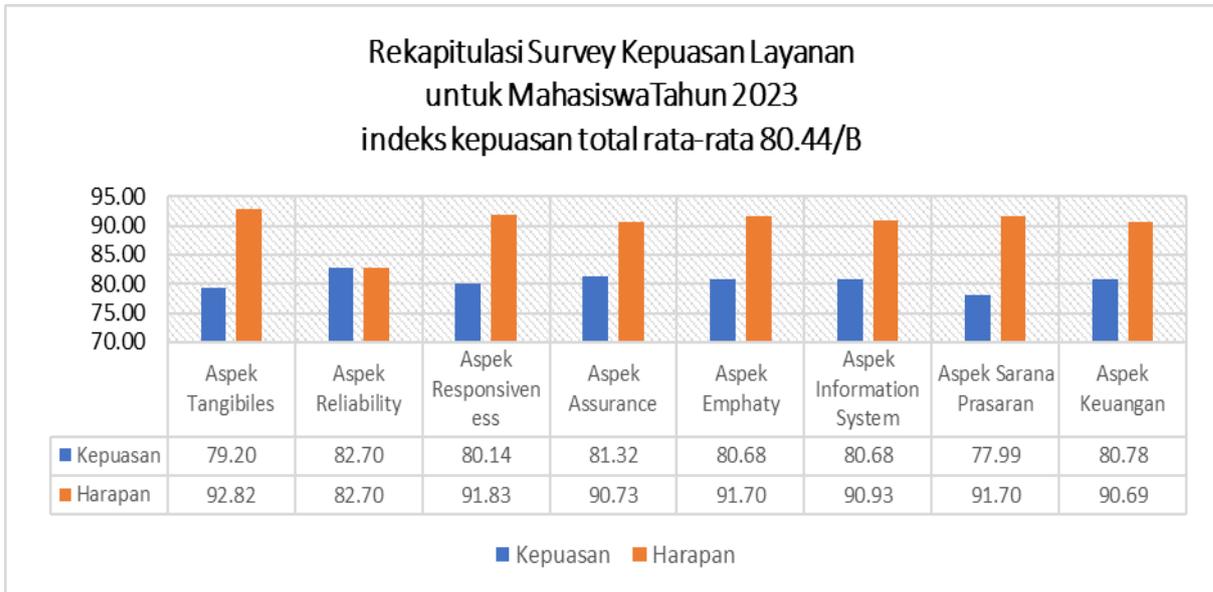
Tabel 4.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kenyataan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	34.743	59	.000

Sumber data, 2023

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

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



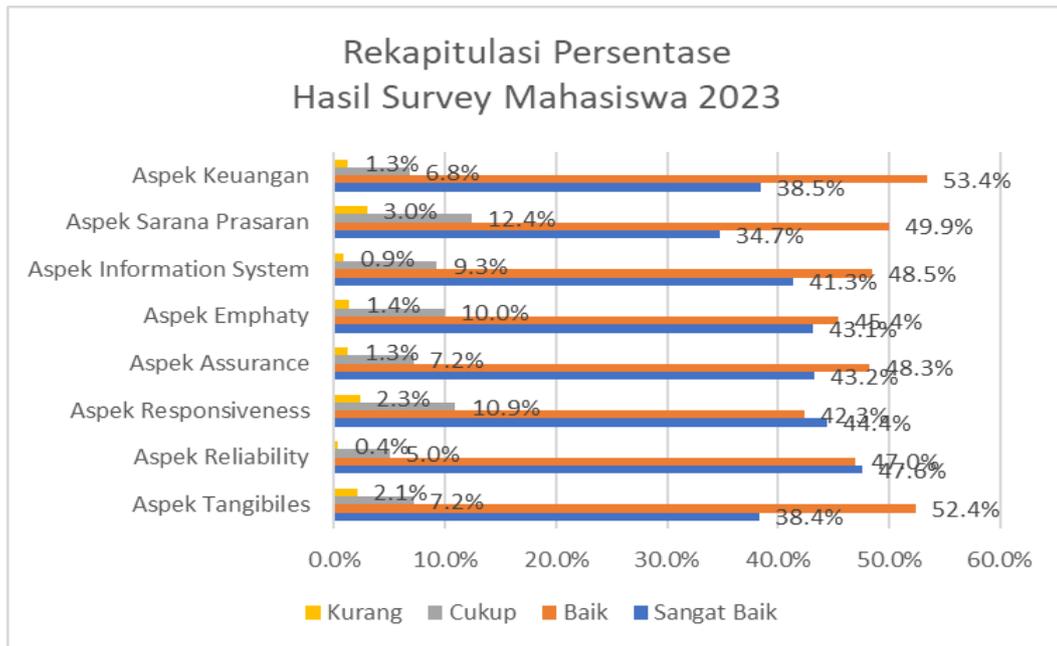
Gambar 4.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mahasiswa tahun 2023 adalah 80.44 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada aspek reliability dan indeks kepuasan terendah pada aspek sarana prasarana namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Aspek Tangibles	79.20	B
Aspek Reliability	82.70	A
Aspek Responsiveness	80.14	B
Aspek Assurance	81.32	A
Aspek Empathy	80.68	B
Aspek Informasion System	80.68	B
Aspek sarana Prasarana	77.99	B
Aspek Keuangan	80.78	B

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



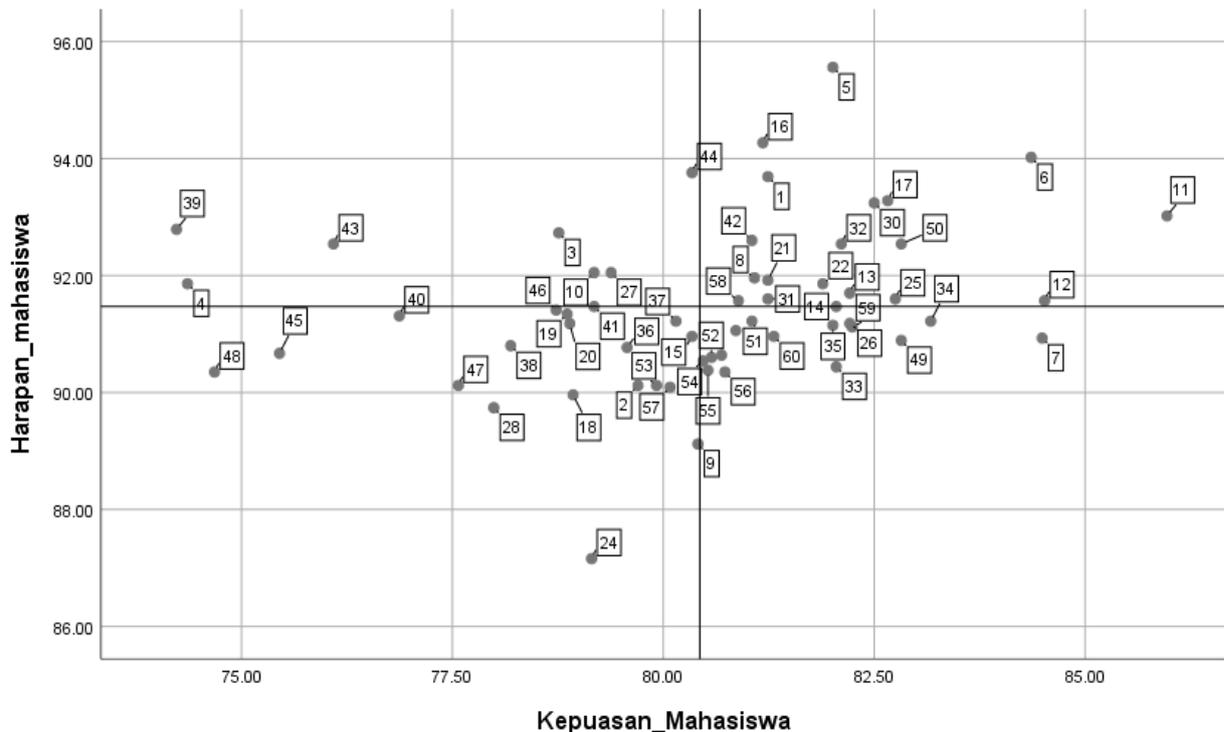
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Mahasiswa

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 41.4%; kategori baik 48.4%; kategori cukup 8.6%; dan kategori kurang 1,6%.



Gambar 4.3 Persentase Hasil Survey Mahasiswa

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari mahasiswa 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 Universitas Wiraraja (indikator nomor 3)
- 2) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (indikator nomor 4)
- 3) Dosen datang tepat waktu (indikator nomor 10)
- 4) Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (indikator nomor 27)
- 5) Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas (indikator nomor 39)
- 6) Kepuasan terhadap fasilitas parkir (indicator nomor 43)

### **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: Dosen datang tepat waktu
- 3) Aspek Emphaty: Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 4) Aspek Sarana Prasarana: Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas, Kepuasan terhadap fasilitas parkir.

### **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para mahasiswa dengan indeks kepuasan layanan 80.44 dengan kategori baik (B). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Aspek tangibles (79.20/B)
- b. Aspek reliability (82.70/A)
- c. Aspek responsiveness (80.14/B)
- d. Aspek assurance (81.32/B)
- e. Aspek empathy (80.68/B)
- f. Aspek information system (80.68/B)
- g. Aspek sarana prasarana (77.99/B)
- h. Aspek keuangan (80.78/B)

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

### **7. 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) Dosen datang tepat waktu ketika perkuliahan
- 4) Peningkatan Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 5) Peningkatan fasilitas ruang kelas
- 6) Peningkatan fasilitas parkir.

## **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 2023 dilaksanakan pada tanggal 27 November - 04 Desember 2023 melalui laman web <https://bit.ly/surveypenelitianPKM2023>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Peneliti Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2023. Pengisian dilakukan secara online melalui laman web. Survey terdiri atas 6 aspek penilaian, yaitu:

- a. Mekanisme dan prosedur Penelitian dana internal terdiri atas 6 pernyataan
- b. Mekanisme dan prosedur Penelitian 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 45 Dosen Peneliti dari populasi total 45 Dosen Peneliti yang berasal dari 7 Fakultas dan 1 Program Pascasarjana di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 5.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Peneliti tahun 2023

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Penelitian	45	45

*Sumber data, 2023*

#### 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 25 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.3809.

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

Tabel 5.2 Hasil Validasi Indikator Survey Penelitian

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0,848	valid	12	C3	0,776	valid
2	A2	0,812	valid	13	D1	0,739	valid
3	A3	0,675	valid	14	D2	0,506	valid
4	A4	0,718	valid	15	D3	0,702	valid
5	A5	0,851	valid	16	E1	0,500	valid
6	A6	0,776	valid	17	E2	0,596	valid
7	B1	0,966	valid	18	E3	0,690	valid
8	B2	0,933	valid	19	E4	0,546	valid
9	B3	0,850	valid	20	F1	0,615	valid
10	C1	0,829	valid	21	F2	0,523	valid
11	C2	0,709	valid				

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,867 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	81.48	98.15	-16.67
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	79.63	96.30	-16.67
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal	75.00	98.15	-23.15
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian	83.33	98.15	-14.81
5	Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian	78.70	99.07	-20.37
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian	80.56	99.07	-18.52
<b>B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal</b>				
7	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	78.70	97.22	-18.52
8	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen	80.56	98.15	-17.59
9	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	79.63	99.07	-19.44
<b>C. Kompetensi pelaksana</b>				
10	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya	84.26	97.22	-12.96
11	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	79.63	96.30	-16.67
12	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti	79.63	95.37	-15.74

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>D. Perilaku Pelaksana</b>				
13	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti	81.48	97.22	-15.74
14	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	82.41	96.30	-13.89
15	Pelayanan tidak membedakan	82.41	95.37	-12.96
<b>E. Pelayanan umum</b>				
16	Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali	83.33	98.15	-14.81
17	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti	79.63	98.15	-18.52
18	Melayanai permintaan data dan informasi penelitian	81.48	96.30	-14.81
19	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal	80.56	96.30	-15.74
<b>F. Sarana Prasarana</b>				
20	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	72.22	98.15	-25.93
21	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.	74.07	96.30	-22.22

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

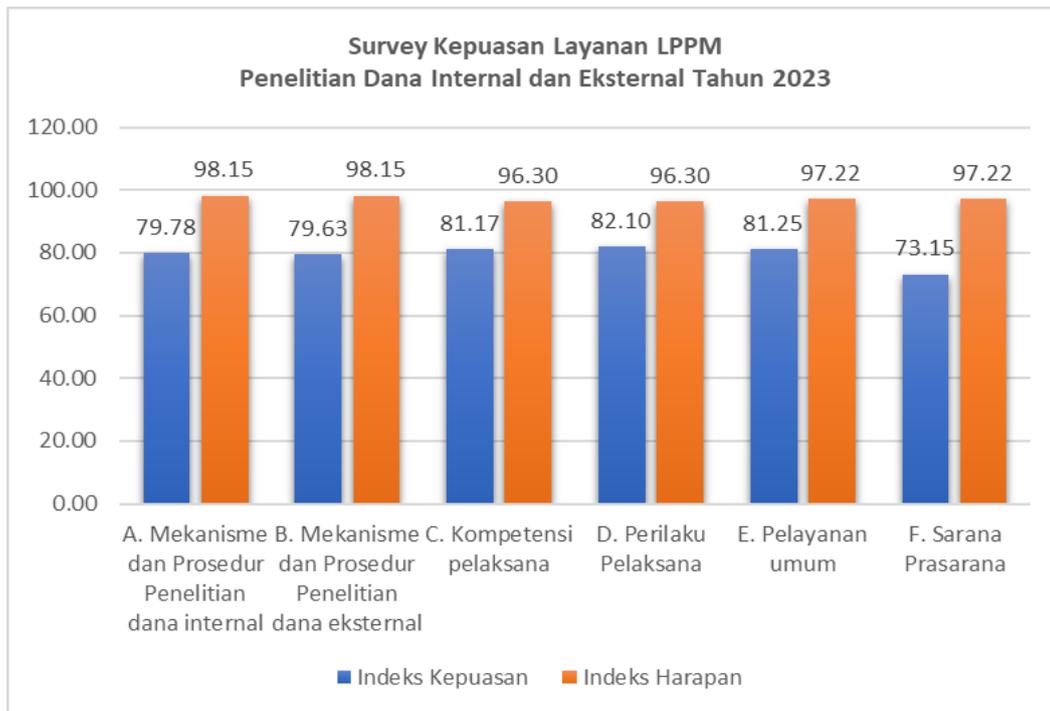
Tabel 5.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan Penelitian

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	23.666	20	.000

*Sumber data, 2023*

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

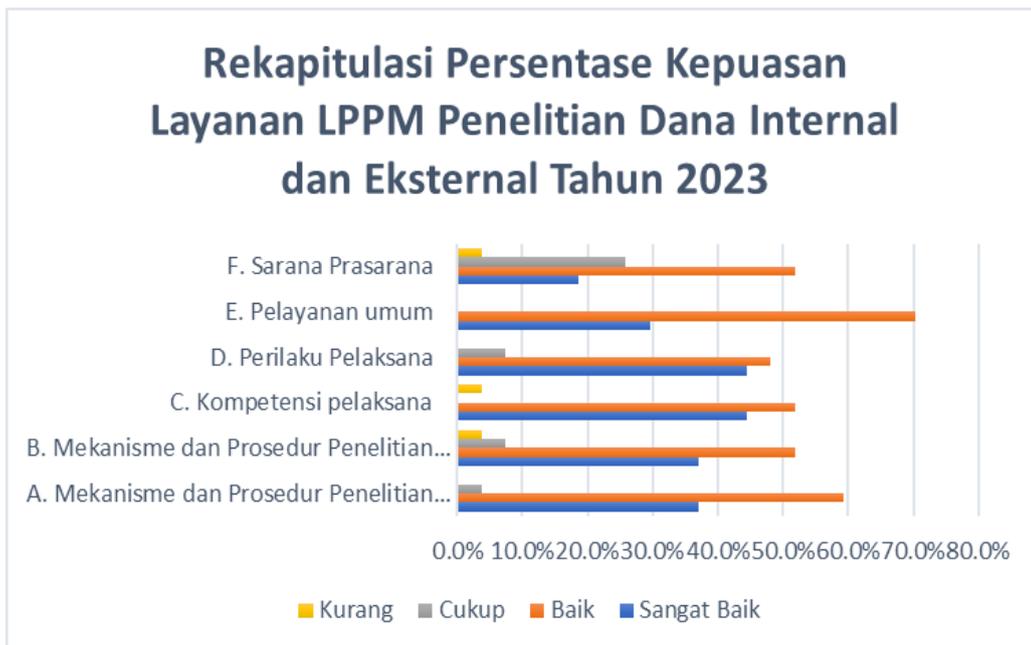
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen peneliti tahun 2023 adalah 79.51 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada perilaku pelaksana dan indeks kepuasan terendah pada sarana prasarana namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian Penelitian

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	79.78	B
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	79.63	B
C. Kompetensi pelaksana	81.17	B
D. Perilaku Pelaksana	82.10	A
E. Pelayanan umum	81.25	B
F. Sarana Prasarana	73.15	B

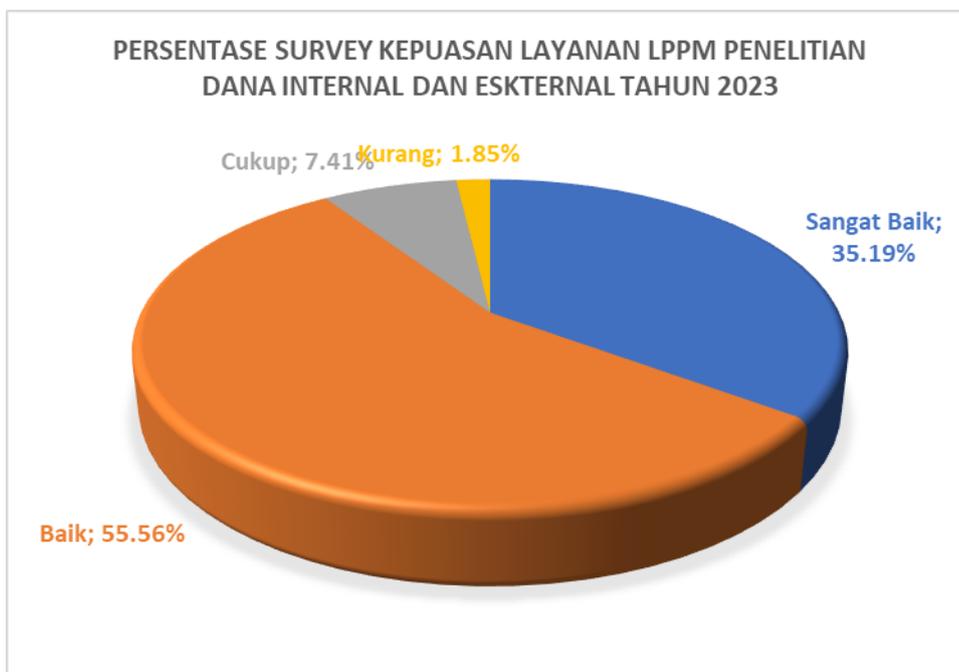
Sumber data, 2023

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



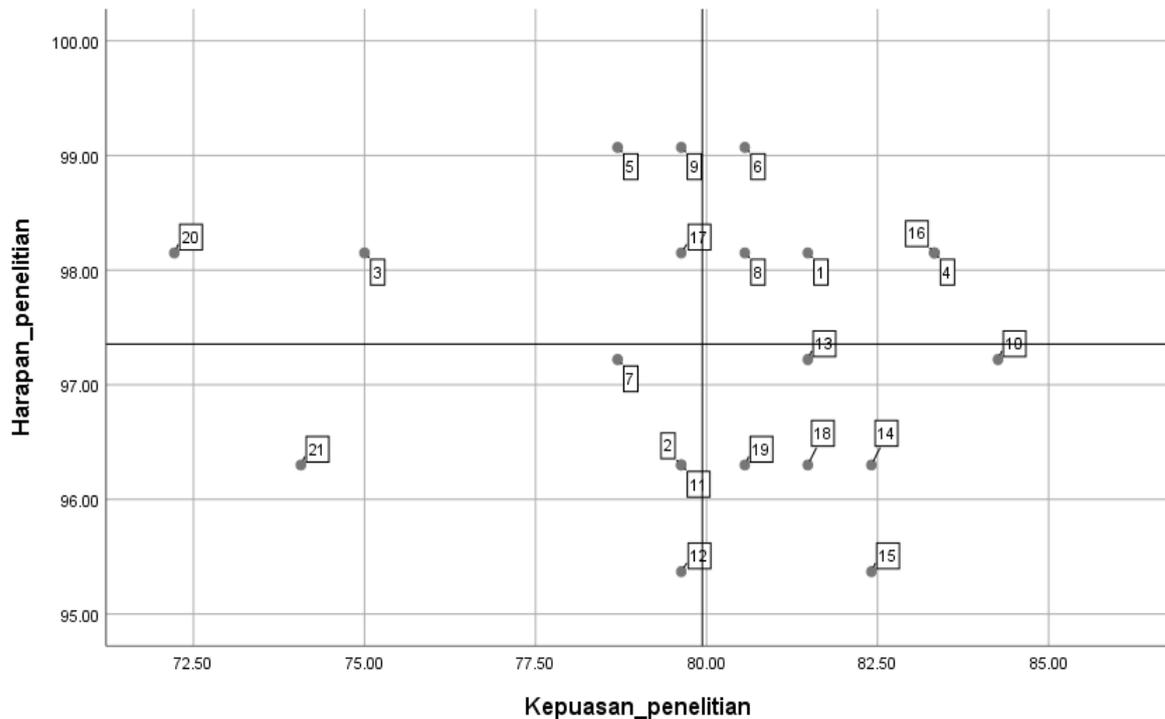
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Dosen Peneliti

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 35.19%; kategori baik 55.56%; kategori cukup 7.41%; dan kategori kurang 1.85%.



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) Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal (indikator nomor 3)
- 2) Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian (indikator nomor 5)
- 3) Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir) (indikator nomor 9)
- 4) Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses Kembali (indikator nomor 17)
- 5) 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: Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal, Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian
- 2) Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana: Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)
- 3) Pelayanan Umum: Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali, 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 79.51 dengan kategori baik (B). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (79.78/B)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (79.63/B)
- c. Kompetensi pelaksana (81.17/B)
- d. Perilaku pelaksana (82.10/A)
- e. Pelayanan umum (81.25/B)
- f. Sarana prasarana (73.15/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. Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal
2. Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian
3. Peningkatan pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)
4. Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali
5. Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll).

## **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 2023 dilaksanakan pada tanggal 27 November s/d 04 Desember 2023 melalui laman web <https://bit.ly/surveypenelitianPKM2023>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Pengabdian Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2023. 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 7 Fakultas dan 1 Program Pascasarjana di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 6.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Pengabdian tahun 2023

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
PKM	62	62

Sumber data, 2023

#### 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 25 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.3809.

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

Tabel 6.2 Hasil Validasi Indikator Survey Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0,858	valid	12	C3	0,825	valid
2	A2	0,875	valid	13	D1	0,924	valid
3	A3	0,750	valid	14	D2	0,865	valid
4	A4	0,833	valid	15	D3	0,924	valid
5	A5	0,799	valid	16	E1	0,765	valid
6	A6	0,811	valid	17	E2	0,720	valid
7	B1	0,953	valid	18	E3	0,726	valid
8	B2	0,925	valid	19	E4	0,806	valid
9	B3	0,865	valid	20	F1	0,753	valid
10	C1	0,930	valid	21	F2	0,658	valid
11	C2	0,899	valid				

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,803 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

### Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 6.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>A. MEKANISME DAN PROSEDUR PKM DANA INTERNAL</b>				
1	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal	84.38	100.00	-15.63
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	85.42	98.96	-13.54
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi pengabdian kepada masyarakat pendanaan internal	78.13	98.96	-20.83
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak pengabdian kepada masyarakat	89.58	98.96	-9.38
5	Ketepatan waktu pembayaran dana pengabdian kepada masyarakat	83.33	98.96	-15.63
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan pengabdian kepada masyarakat	87.50	100.00	-12.50
<b>B. MEKANISME DAN PROSEDUR PKM DANA EKSTERNAL</b>				
1	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	86.46	100.00	-13.54
2	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk pengabdian kepada masyarakat terakses oleh dosen	86.46	98.96	-12.50
3	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan pengabdian kepada masyarakat hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	85.42	98.96	-13.54
<b>C. KOMPETENSI PELAKSANA</b>				
1	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya	88.04	98.96	-10.91
2	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	85.87	98.96	-13.09
3	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan pengabdian kepada masyarakat	84.78	98.96	-14.18
<b>D. PERILAKU PELAKSANA</b>				
1	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen pengabdi	85.42	97.92	-12.50

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
2	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	85.42	98.96	-13.54
3	Pelayanan tidak membeda-bedakan	85.42	98.96	-13.54
<b>E. PELAYANAN UMUM</b>				
1	Kemudahan penyimpanan arsip pengabdian kepada masyarakat dan kemudahan mengakses kembali	81.25	98.96	-17.71
2	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan pengabdian	84.38	97.92	-13.54
3	Melayanai permintaan data dan informasi pengabdian kepada masyarakat	81.25	97.92	-16.67
4	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal	83.33	97.92	-14.58
<b>F. SARANA PRASARANA</b>				
1	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	72.92	98.96	-26.04
2	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat.	75.00	97.92	-22.92

*Sumber data, 2023*

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

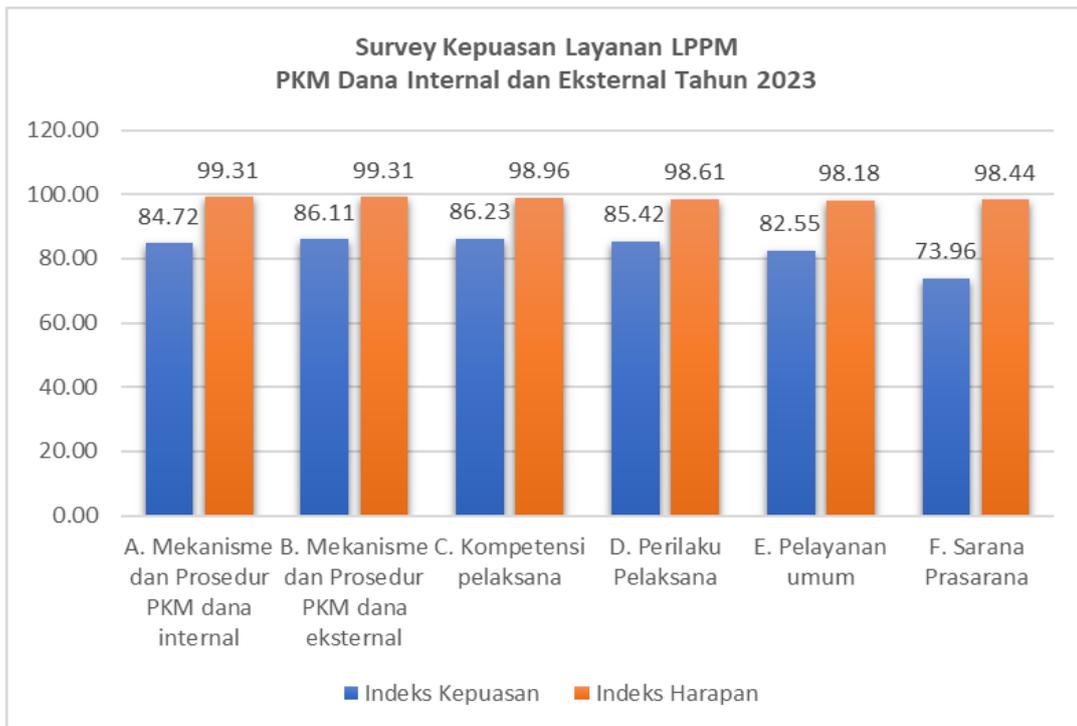
Tabel 6.4 Uji Beda

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	17.429	20	.000

*Sumber data, 2023*

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

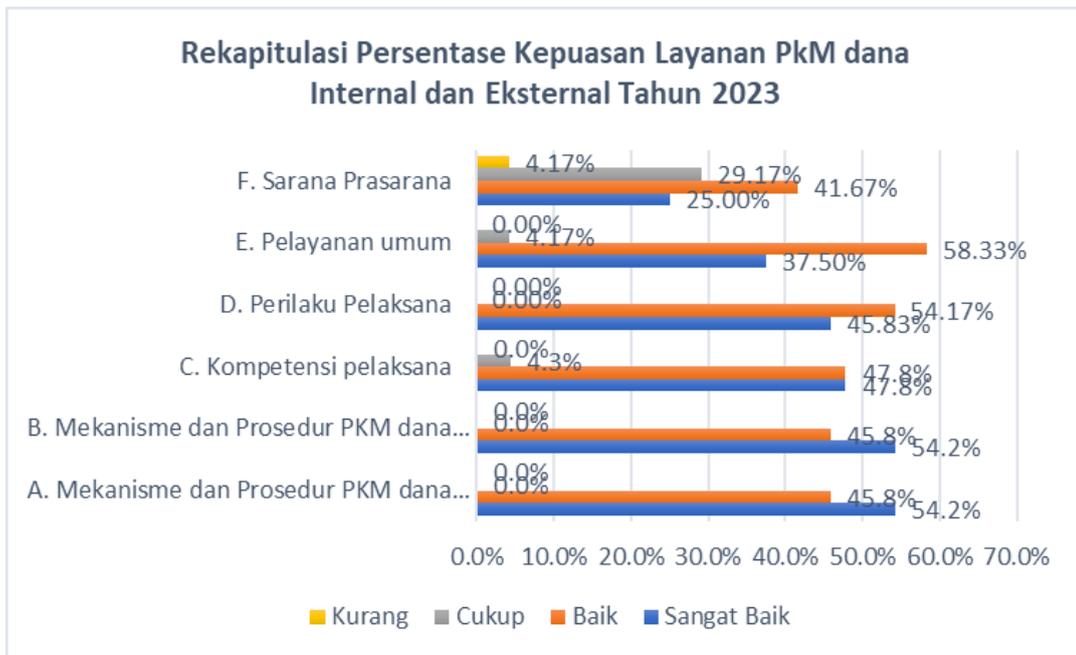
Indeks kepuasan layanan total dari layanan LPPM (PKM) oleh dosen pengabdian tahun 2023 adalah 83.17 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada kompetensi pelaksana PKM dana internal dan indeks kepuasan terendah pada pelayanan sarana prasarana dengan kategori baik (B) sebagaimana 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	84.72	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	86.11	A
C. Kompetensi pelaksana	86.23	A
D. Perilaku Pelaksana	85.42	A
E. Pelayanan umum	82.55	A
F. Sarana Prasarana	73.96	B

Sumber data, 2023

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



Gambar 6.2 Persentase Hasil Survey Dosen Pengabd

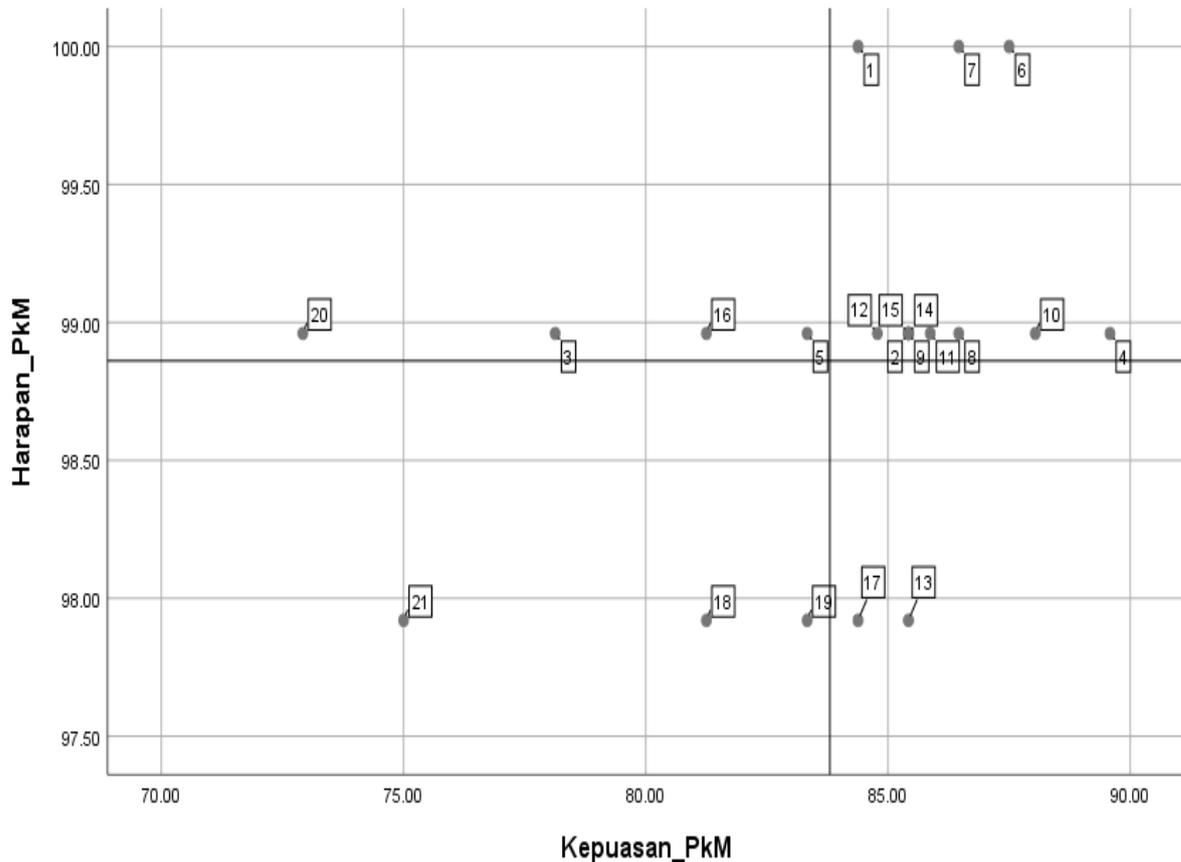
Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 44.08%; kategori baik 48.94%; kategori cukup 6.28%; dan kategori kurang 0.69%.



Gambar 6.3 Rerata Persentase Hasil Survey Dosen Pengabd

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) Transparansi penilaian pada saat seleksi pengabdian kepada masyarakat pendanaan internal (indikator nomor 3)
- 2) Ketepatan waktu pembayaran dana pengabdian kepada masyarakat (indikator nomor 5)
- 3) Kemudahan penyimpanan arsip pengabdian kepada masyarakat dan kemudahan mengakses kembali (indikator nomor 16)
- 4) Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat (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 PKM dana eksternal: Transparansi penilaian pada saat seleksi pengabdian kepada masyarakat pendanaan internal, Ketepatan waktu pembayaran dana pengabdian kepada masyarakat.
- 2) Pelayanan Umum: Kemudahan penyimpanan arsip pengabdian kepada masyarakat dan kemudahan mengakses kembali
- 3) Sarana prasarana: Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian/PkM (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll).

## **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja khususnya layanan LPPM PkM dana internal dan eksternal mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen pengabdian dengan indeks kompetensi pelaksana 86.23 dengan kategori Sangat Baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (84.72/A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (86.11/A)
- c. Kompetensi pelaksana (86.23/A)
- d. Perilaku pelaksana (85.42/A)
- e. Pelayanan umum (82.55/A)
- f. Sarana prasarana (73.96/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur kompetensi pelaksana dengan indikator terbaik Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya.

## **7. Rekomendasi**

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

- 1) Transparansi penilaian pada saat seleksi pengabdian kepada masyarakat pendanaan internal

- 2) Ketepatan waktu pembayaran dana pengabdian kepada masyarakat.
- 3) Kemudahan penyimpanan arsip pengabdian kepada masyarakat dan kemudahan mengakses Kembali
- 4) Peningkatan Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian/PkM (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll).

## **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 PkM LPPM) tahun 2023 dilaksanakan pada tanggal 27 November s/d 04 Desember 2023 melalui laman web <https://bit.ly/surveymitraPKM2023>. 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 2023. 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 48 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 2023

No	Penelitian/PKM	Populasi	Responden yang Wajib Mengisi Survey
1	PKM Dana Internal	36	36
2	Kosabangsa	6	6
3	PKM DRTPM	6	6
Jumlah		48	48

Sumber data, 2023

#### 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 12 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.5140.

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

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,864 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Tabel 7.2 Hasil Validasi Indikator Survey Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0,888	valid	9	C1	0,978	valid
2	A2	0,935	valid	10	C2	0,942	valid
3	A3	0,907	valid	11	C3	0,942	valid
4	A4	0,946	valid	12	D1	1,000	valid
5	B1	0,916	valid	13	D2	1,000	valid
6	B2	0,929	valid	14	E1	0,982	valid
7	B3	0,899	valid	15	E2	0,988	valid
8	B4	0,898	valid	16			

Sumber data, 2023

### 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 Mitra PKM

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>A. MUTU DAN PRODUKTIVITAS PELAKSANAAN KEGIATAN KERJASAMA DENGAN MITRA</b>				
1	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami	91.07	94.64	-3.57
2	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami	92.86	96.43	-3.57
3	Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/memberikan dampak social	89.29	92.86	-3.57
4	Kegiatan yang Dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru	94.64	92.86	1.79
<b>B. RELEVANSI KEGIATAN KERJASAMA</b>				
1	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami	94.64	98.21	-3.57
2	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami	91.07	94.64	-3.57
3	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami	94.64	94.64	0.00
4	Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat	89.29	94.64	-5.36

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>C. KOMPETENSI PELAKSANA</b>				
1	Keterampilan dan pengalamn dosen pengabdian Universitas Wiraraja dalam melaksanakan tugasnya	94.64	94.64	0.00
2	Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Universitas Wiraraja dalam melaksanakan tugasnya	92.86	94.64	-1.79
3	Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami	92.86	98.21	-5.36
<b>D. PERILAKU PELAKSANA (SIKAP DOSEN PENGABDI TERHADAP MITRA)</b>				
1	Dosen pengabdian Universitas Wiraraja bersikap ramah, sopan, dan perhatian	98.21	96.43	1.79
2	Dosen pengabdian Universitas Wiraraja berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya	98.21	96.43	1.79
<b>E. KEBERLANJUTAN KERJASAMA (HARAPAN KERJASAMA KE DEPAN)</b>				
1	Kerjasama lanjutan yang sejenis	92.86	96.43	-3.57
2	Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan	91.07	98.21	-7.14

*Sumber data, 2023*

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

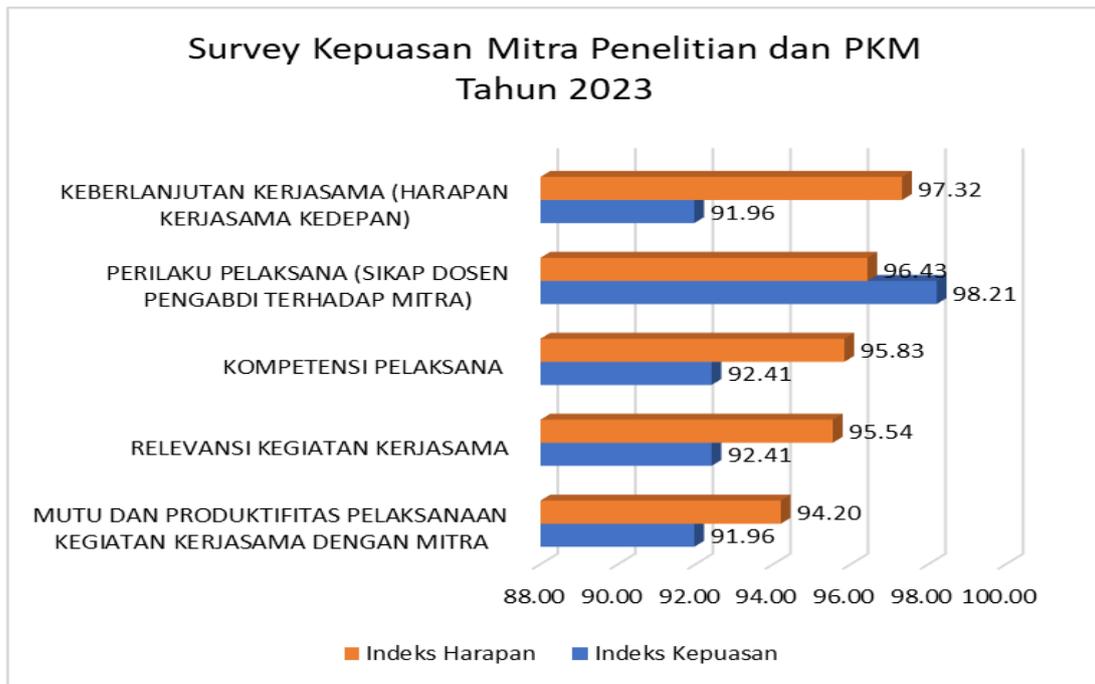
Tabel 7.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan Mitra PKM

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	3.253	14	.006

*Sumber data, 2023*

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

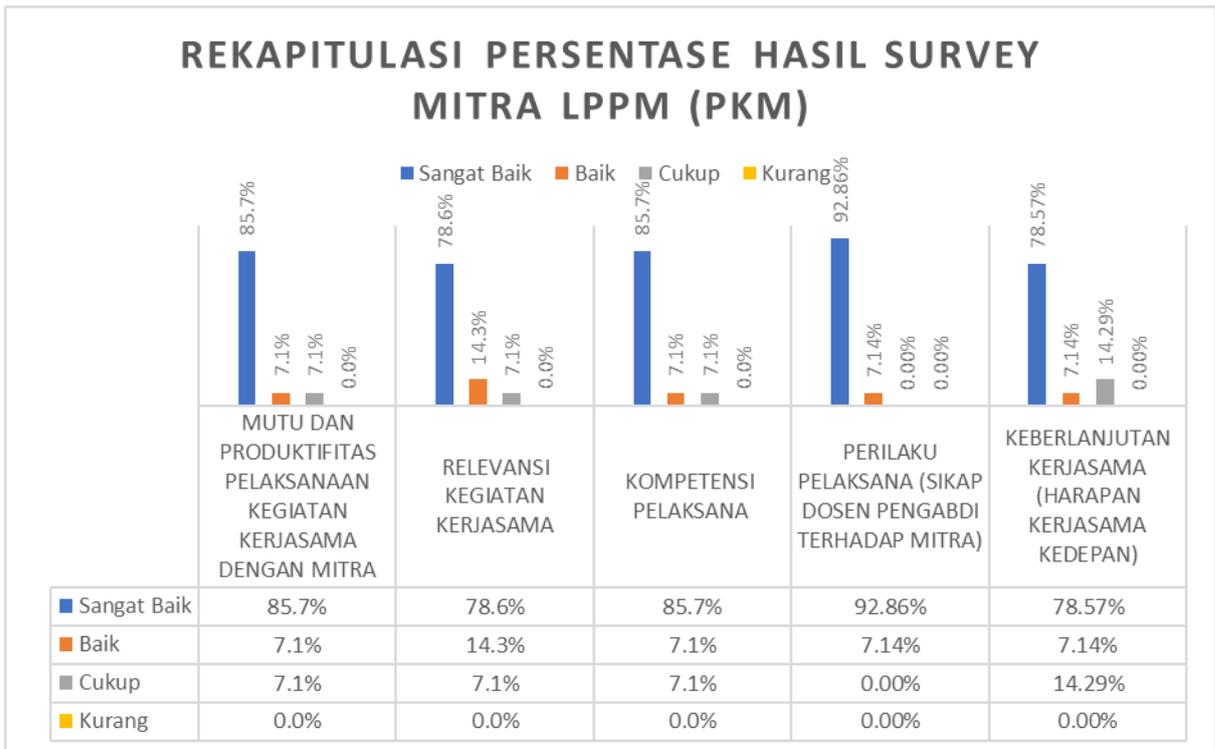
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2023 adalah 93.39 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian kepada mitra) dan indeks kepuasan terendah pada mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama 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 Mitra PKM

Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Mutu dan produktifitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra	91.96	A
Relevansi kegiatan kerjasama	92.41	A
Kompetensi pelaksana	92.41	A
Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra)	98.21	A
Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama kedepan)	91.96	A

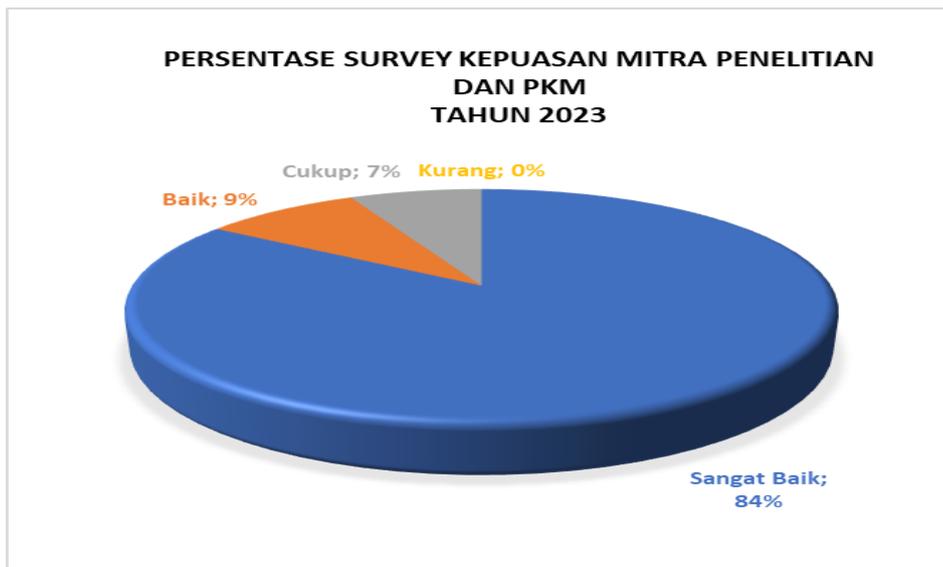
Sumber Data, 2023

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



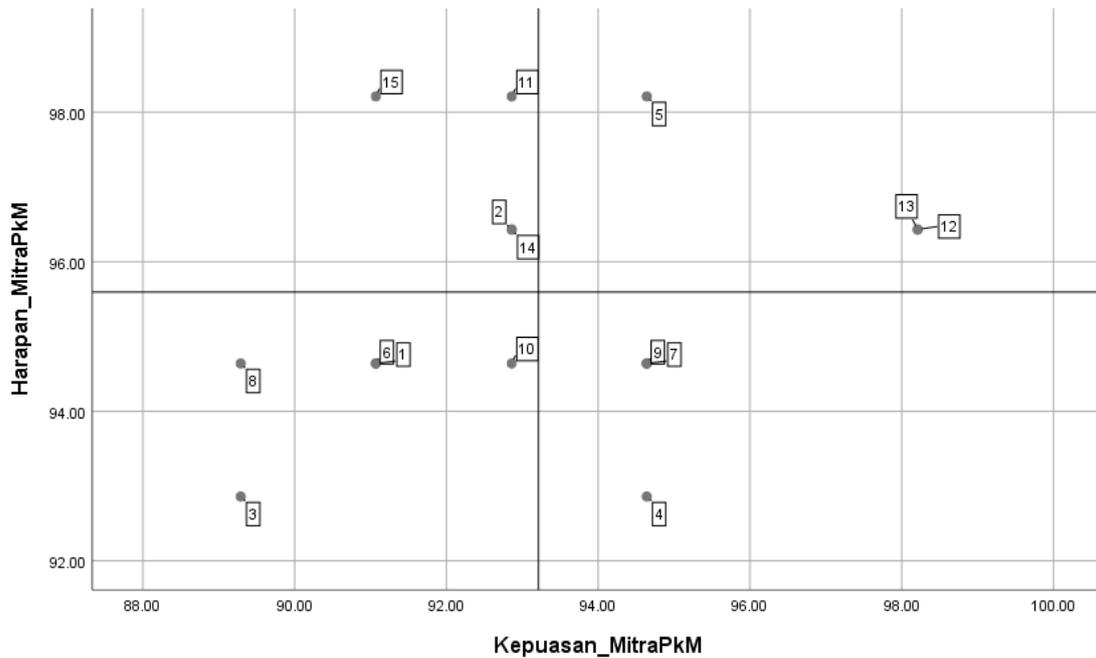
Gambar 7.2 Persentase Hasil Survey Mitra LPPM

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 84%; kategori baik 9%; kategori cukup 7%; dan kategori kurang 0%.



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 Kerjasama dengan mitra: Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami (indikator nomor 2)
- 2) Unsur Kompetensi pelaksana: Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami (indikator nomor 11)
- 3) Keberlanjutan Kerjasama (Harapan kerjasama ke depan): Kerjasama lanjutan yang sejenis (indikator nomor 14), Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan (indikator nomor 15).

#### **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 Mutu dan produktivitas pelaksana kegiatan: Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha
2. Unsur Kompetensi pelaksana: Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami
3. Keberlanjutan Kerjasama (Harapan kerjasama ke depan): Kerjasama lanjutan yang sejenis, Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan.

## **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 pengabdian) dengan indeks kepuasan layanan total 93.39 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mutu dan produktivitas pelaksana kegiatan (91.96/A)
- b. Relevansi kegiatan kerjasama (92.41/A)
- c. Kompetensi pelaksana (92.41/A)
- d. Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra) (98.21/A)
- e. Keberlanjutan kerjasama (harapan ke depan) (91.96/A)

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

## **7. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Mitra LPPM (mitra dari dosen pengabdian), maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu:

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

2. Peningkatan Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha yang dihadapi mitra
3. Peningkatan Kerjasama lanjutan yang sejenis
4. Peningkatan Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan.

## **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 2023 dilaksanakan pada tanggal 27 November - 04 Desember 2023 melalui laman web <https://bit.ly/surveymitrakerjasamaa2023>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Mitra kerjasama Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2023. 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 15 mitra dari populasi total 15 mitra yang berasal dari hasil kerjasama Universitas Wiraraja, Fakultas/Prodi dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 8.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mitra tahun 2023

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Mitra MoU/MoA	15	15

#### 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 Mitra Kerjasama

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0,9746	valid	9	A9	0,9435	valid
2	A2	0,9435	valid	10	A10	0,9435	valid
3	A3	0,9746	valid	11	A11	0,9746	valid
4	A3	0,7845	valid	12	A12	0,9746	valid
5	A5	0,9435	valid	13	A13	0,9435	valid
6	A6	0,9435	valid	14	A14	0,7845	valid
7	A7	0,9746	valid	15	A15	0,9435	valid
8	A8	0,9435	valid				

Sumber Data, 2023

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,992 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 Mitra Kerjasama

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
1	Kemampuan Bagian kerjasama dalam memberikan layanan [Kepuasan]	85.42	85.42	0.00
2	Kemampuan Bagian kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan layanan [Kepuasan]	87.50	85.42	2.08
3	Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra [Kepuasan]	85.42	83.33	2.08
4	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan [Kepuasan]	83.33	83.33	0.00
5	Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/perundangan yang berlaku [Kepuasan]	87.50	85.42	2.08
6	Kesediaan dalam mendukung kerjasama [Kepuasan]	87.50	87.50	0.00
7	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan mitra [Kepuasan]	85.42	85.42	0.00
8	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada mitra [Kepuasan]	87.50	89.58	-2.08
9	Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mitra yang memerlukan bantuan layanan [Kepuasan]	87.50	87.50	0.00
10	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama [Kepuasan]	87.50	89.58	-2.08
11	Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama [Kepuasan]	85.42	87.50	-2.08
12	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan]	85.42	85.42	0.00
13	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami [Kepuasan]	87.50	85.42	2.08
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan]	83.33	83.33	0.00
15	Kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Prodi/Fakultas/Universitas Wiraraja di masa mendatang [Kepuasan]	87.50	87.50	0.00

Sumber data, 2023

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	-368	14	.718

Sumber data, 2023

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

Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek penilaian dan kepuasan total disajikan dalam bentuk Gambar 8.1.



Gambar 8.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mitra kerjasama tahun 2023 adalah 86.25 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	86.25	A

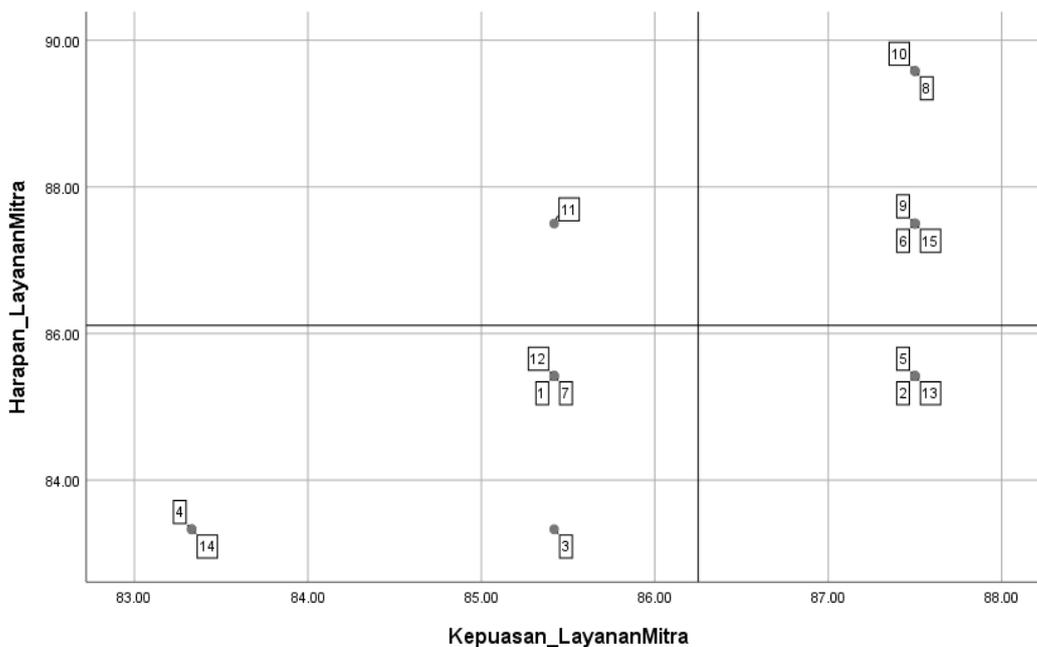
Sumber data, 2023

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 Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama [Kepuasan] (indikator nomor 11)

### **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah yaitu Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama (Kepuasan).

## **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 86.25 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur mitra kerjasama dengan indikator terbaik, antara lain; Kemampuan Bagian kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan layanan (Kepuasan), Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra (Kepuasan), Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan (Kepuasan), Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/perundangan yang berlaku [Kepuasan], Kesiapan dalam mendukung kerjasama (Kepuasan), Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada mitra (Kepuasan), Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mitra yang memerlukan bantuan layanan [Kepuasan], Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama (Kepuasan), Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami (Kepuasan), Kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Prodi/Fakultas/Universitas Wiraraja di masa mendatang (Kepuasan).

## **7. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Mitra Kerjasama, maka dibuat rekomendasi yaitu: Peningkatan Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan Kerjasama (Kepuasan).

## BAB IX PENUTUP

Demikian Laporan Survey Kepuasan Layanan ini dibuat oleh Pusat Jaminan Mutu Universitas Wiraraja dengan tujuan sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kinerja manajemen Universitas Wiraraja pada tahun 2023. Laporan ini dapat dijadikan sebagai masukan dan sekaligus memperbaiki layanan manajemen di Universitas Wiraraja sehingga menjadi suatu terobosan umpan balik bagi manajemen universitas.

Sumenep, 29 Desember 2023

Ketua PJM,



**Ika Fatmawati P., STP., MP.**  
NIDN: 0709117801