



2024

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

✉ pjm@wiraraja.ac.id 🌐 pjm.wiraraja.ac.id 📱 [pjm.unija](https://www.instagram.com/pjm.unija)

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN LAYANAN
TAHUN 2024



UNIVERSITAS WIRARAJA
TAHUN 2024

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 tahun 2024 dilaksanakan pada tanggal 24 Juni – 28 Juni 2024 melalui laman web <https://bit.ly/surveydosen2024>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Dosen Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2024. 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 2024

| No | Fakultas | Prodi | Populasi | Responden yang Wajib Mengisi Survey |
|---------------|---------------------------------------|------------------------|----------|-------------------------------------|
| 1 | Fakultas Pertanian | S1 Agribisnis | 12 | 7 |
| | | S1 THP | 7 | 4 |
| 2 | Fakultas Hukum | S1 Hukum | 13 | 8 |
| 3 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | S1 Manajemen | 21 | 13 |
| | | S1 Akuntansi | 12 | 7 |
| | | S1 Bisnis Digital | 6 | 4 |
| 4 | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | S1 Administrasi Publik | 13 | 8 |
| | | S1 DKV | 7 | 4 |
| 5 | Fakultas Teknik | S1 Teknik Sipil | 11 | 7 |
| | | S1 Informatika | 7 | 4 |
| | | S1 Sistem Informasi | 7 | 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 | 9 | 6 |
| 8 | Pascasarjana | Magister Hukum | 7 | 4 |
| JUMLAH | | | 173 | 107 |

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 $df = 121$ dan $\alpha=0.05$ maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.1771. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,8937 yang menunjukkan bahwa *instrument reliable*.

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 | 0.644 | valid | 31 | B16 | 0.7064 | valid |
| 2 | A2 | 0.624 | valid | 32 | C1 | 0.819 | valid |
| 3 | A3 | 0.720 | valid | 33 | C2 | 0.838 | valid |
| 4 | A4 | 0.689 | valid | 34 | C3 | 0.807 | valid |
| 5 | A5 | 0.710 | valid | 35 | C4 | 0.802 | valid |
| 6 | A6 | 0.752 | valid | 36 | C5 | 0.705 | valid |
| 7 | A7 | 0.775 | valid | 37 | C6 | 0.672 | valid |
| 8 | A8 | 0.716 | valid | 38 | C7 | 0.749 | valid |
| 9 | A9 | 0.751 | valid | 39 | C8 | 0.791 | valid |
| 10 | A10 | 0.742 | valid | 40 | C9 | 0.822 | valid |
| 11 | A11 | 0.671 | valid | 41 | C10 | 0.866 | valid |
| 12 | A12 | 0.784 | valid | 42 | C11 | 0.768 | valid |
| 13 | A13 | 0.591 | valid | 43 | C12 | 0.832 | valid |
| 14 | A14 | 0.720 | valid | 44 | C13 | 0.838 | valid |
| 15 | A15 | 0.714 | valid | 45 | C14 | 0.820 | valid |
| 16 | B1 | 0.761 | valid | 46 | C15 | 0.817 | valid |
| 17 | B2 | 0.706 | valid | 47 | D1 | 0.849 | valid |
| 18 | B3 | 0.741 | valid | 48 | D2 | 0.801 | valid |
| 19 | B4 | 0.711 | valid | 49 | D3 | 0.776 | valid |
| 20 | B5 | 0.739 | valid | 50 | D4 | 0.916 | valid |
| 21 | B6 | 0.811 | valid | 51 | D5 | 0.888 | valid |
| 22 | B7 | 0.742 | valid | 52 | D6 | 0.862 | valid |
| 23 | B8 | 0.825 | valid | 53 | D7 | 0.872 | valid |
| 24 | B9 | 0.801 | valid | 54 | D8 | 0.814 | valid |
| 25 | B10 | 0.807 | valid | 55 | E1 | 0.896 | valid |
| 26 | B11 | 0.811 | valid | 56 | E2 | 0.909 | valid |
| 27 | B12 | 0.726 | valid | 57 | E3 | 0.712 | valid |
| 28 | B13 | 0.802 | valid | 58 | E4 | 0.878 | valid |
| 29 | B14 | 0.816 | valid | 59 | E5 | 0.907 | valid |
| 30 | B15 | 0.759 | valid | | | | |

Sumber data, 2024

Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 2.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|--|--|----------|---------|---------|
| FASILITAS BELAJAR MENGAJAR | | | | |
| 1 | Kepuasan terhadap ruang Dosen yang rapi dan nyaman | 72.521 | 98.140 | -25.620 |
| 2 | Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan | 68.595 | 97.521 | -28.926 |
| 3 | Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung | 73.140 | 97.727 | -24.587 |
| 4 | Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman | 79.132 | 97.934 | -18.802 |
| 5 | Kepuasan terhadap Koleksi perpustakaan | 76.240 | 97.727 | -21.488 |
| 6 | Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot | 68.595 | 97.934 | -29.339 |
| 7 | Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang publik | 72.727 | 97.107 | -24.380 |
| 8 | Kepuasan terhadap Area parkir | 74.380 | 97.314 | -22.934 |
| 9 | Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center | 73.967 | 94.421 | -20.455 |
| 10 | Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga | 68.802 | 94.008 | -25.207 |
| 11 | Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah | 80.992 | 98.347 | -17.355 |
| 12 | Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman | 67.355 | 92.769 | -25.413 |
| 13 | Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet | 68.802 | 98.140 | -29.339 |
| 14 | Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat) | 77.479 | 97.727 | -20.248 |
| 15 | Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika) | 81.198 | 97.314 | -16.116 |
| PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR | | | | |
| 1 | Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa | 80.579 | 98.347 | -17.769 |
| 2 | Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan | 79.339 | 97.521 | -18.182 |
| 3 | Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang) | 74.174 | 97.107 | -22.934 |
| 4 | Ketersediaan Koperasi Dosen | 77.479 | 95.041 | -17.562 |
| 5 | Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi | 82.438 | 98.347 | -15.909 |
| 6 | Informasi koleksi perpustakaan | 78.306 | 97.107 | -18.802 |
| 7 | Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan | 79.752 | 95.868 | -16.116 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|----------------------------|--|----------|---------|---------|
| 8 | Keramahan layanan keuangan | 79.545 | 96.901 | -17.355 |
| 9 | Keramahan layanan akademik | 79.339 | 97.314 | -17.975 |
| 10 | Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi | 80.579 | 96.488 | -15.909 |
| 11 | Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat | 80.992 | 96.074 | -15.083 |
| 12 | Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut | 75.826 | 96.074 | -20.248 |
| 13 | Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar | 81.198 | 96.488 | -15.289 |
| 14 | Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun | 80.992 | 96.694 | -15.702 |
| 15 | Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat | 79.959 | 96.694 | -16.736 |
| 16 | Keramahan Satpam | 77.273 | 96.488 | -19.215 |
| PROSES PEMBELAJARAN | | | | |
| 1 | Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas | 79.752 | 97.314 | -17.562 |
| 2 | Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas | 77.066 | 97.165 | -20.099 |
| 3 | Kinerja Akademik berdaya saing nasional | 78.926 | 96.907 | -17.982 |
| 4 | Ketersediaan Kurikulum dan Silabus Mata Kuliah | 80.992 | 96.907 | -15.915 |
| 5 | Ketersediaan Presensi dan Berita Acara Pembelajaran | 83.884 | 97.423 | -13.538 |
| 6 | Alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan | 82.851 | 96.392 | -13.541 |
| 7 | Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen | 75.826 | 97.165 | -21.339 |
| 8 | Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen | 73.967 | 96.392 | -22.425 |
| 9 | Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran | 80.165 | 96.649 | -16.484 |
| 10 | Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan | 80.165 | 96.392 | -16.226 |
| 11 | Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan- kegiatan Universitas | 75.620 | 92.010 | -16.390 |
| 12 | Evaluasi dan monitoring progress pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat | 80.372 | 95.876 | -15.504 |
| 13 | Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa | 80.372 | 97.938 | -17.566 |
| 14 | Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring | 80.165 | 96.907 | -16.742 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|--|---|----------|---------|---------|
| 15 | Komitmen jaminan mutu penyelenggaraan pendidikan | 82.645 | 97.680 | -15.036 |
| ASPEK KEUANGAN | | | | |
| 1 | Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop | 78.719 | 97.772 | -19.053 |
| 2 | Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT | 74.174 | 95.297 | -21.123 |
| 3 | Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya | 76.033 | 96.782 | -20.749 |
| 4 | Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester | 76.860 | 96.535 | -19.675 |
| 5 | Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester | 75.826 | 96.535 | -20.708 |
| 6 | Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan | 77.479 | 96.040 | -18.560 |
| 7 | Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan | 76.653 | 95.792 | -19.139 |
| 8 | Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan | 79.339 | 96.782 | -17.443 |
| PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR PRAKTIKUM | | | | |
| 1 | Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum | 73.750 | 95.625 | -21.875 |
| 2 | Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa | 75.000 | 96.250 | -21.250 |
| 3 | Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll | 81.875 | 97.500 | -15.625 |
| 4 | Suasana Ruang praktek/praktikum | 75.000 | 96.875 | -21.875 |
| 5 | Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium | 67.500 | 96.875 | -29.375 |

Sumber data, 2024

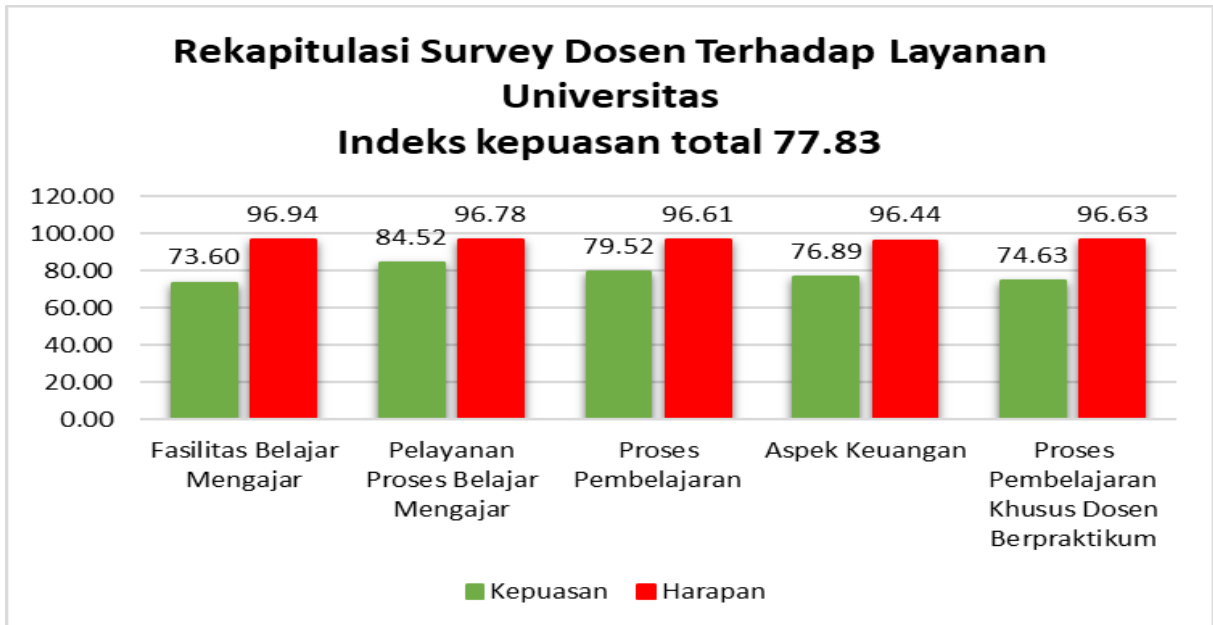
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 2.4 Uji Beda Antara harapan dan Kepuasan

| | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------|--------|----|-----------------|
| Pair 1 Harapan-Kepuasan | 37.689 | 58 | .000 |

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

Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek penilaian dan kepuasan total disajikan dalam bentuk Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

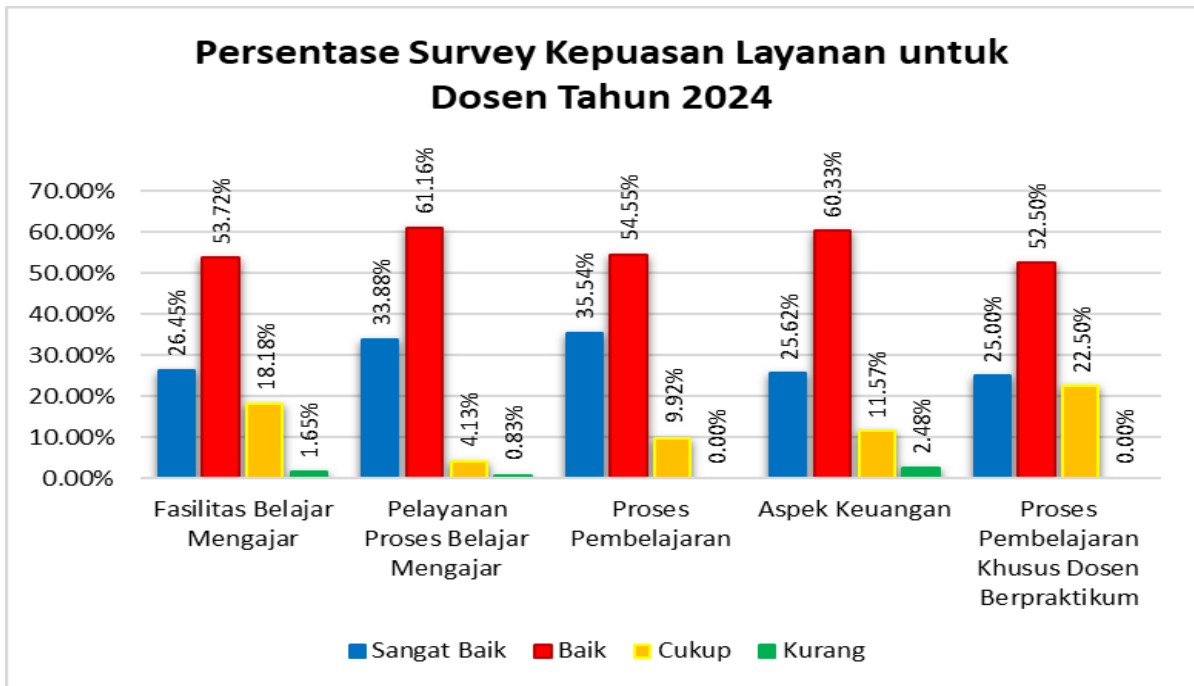
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2024 adalah 77,83 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada proses pembelajaran dan indeks kepuasan terendah pada fasilitas belajar mengajar namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

| Variabel | Indeks Kepuasan | Kategori |
|---|-----------------|----------|
| Fasilitas belajar mengajar | 73.60 | B |
| Pelayanan proses belajar mengajar | 84.52 | A |
| Proses pembelajaran | 79.52 | B |
| Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum | 76.89 | B |
| Aspek keuangan | 74.63 | B |

Sumber data, 2024

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

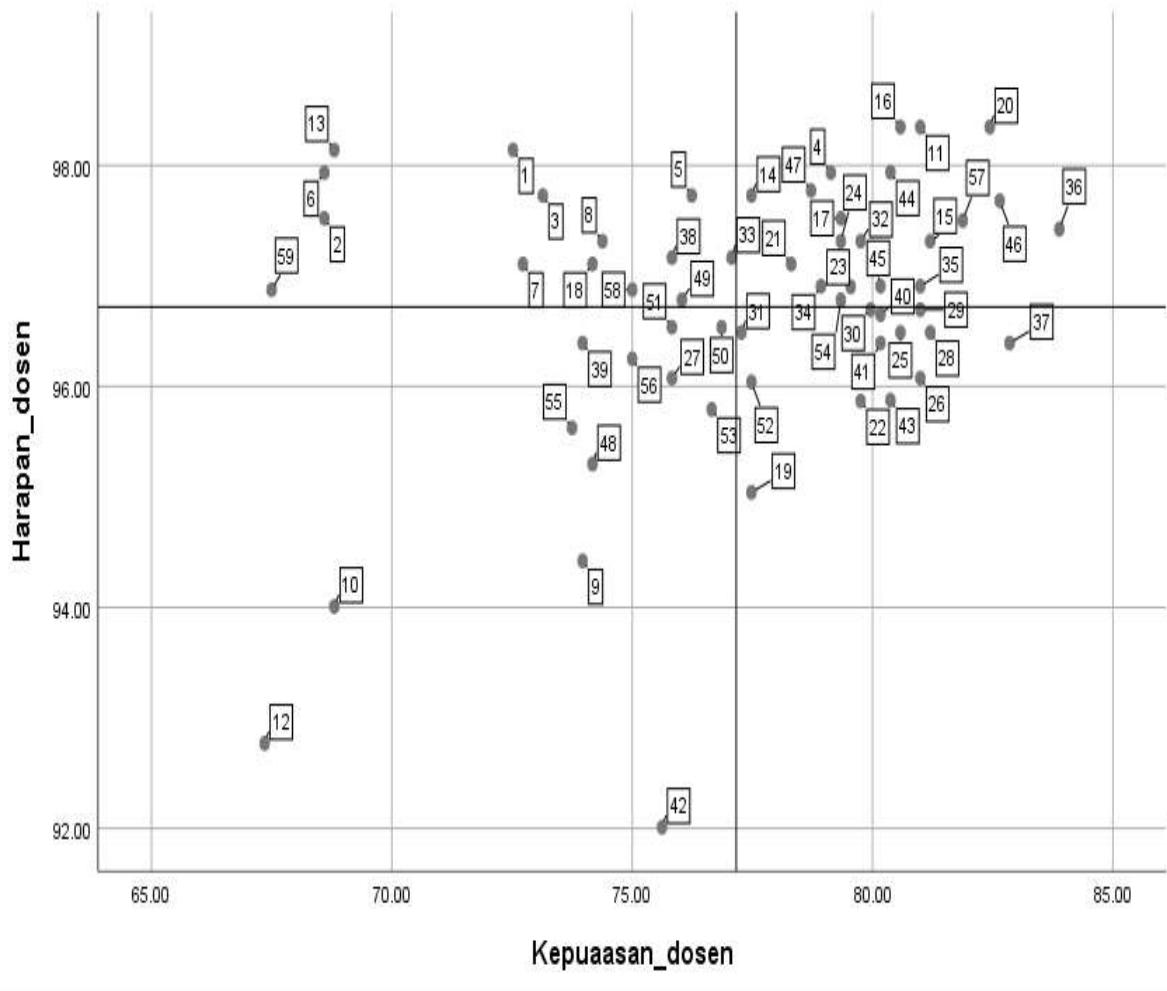
Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 29%; kategori baik 57%; kategori cukup 13%; dan kategori kurang 1%.



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 nomor 1)
- 2) Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan (indikator nomor 2)
- 3) Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (indikator nomor 3)
- 4) Kepuasan terhadap koleksi perpustakaan (indikator nomor 5)
- 5) Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot (indikator nomor 6)

- 6) Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public (indikator nomor 7)
- 7) Kepuasan terhadap Area parkir (indicator nomor 8)
- 8) Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet (indikator nomor 13)
- 9) Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang) (indikator nomor 18)
- 10) Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas (indikator nomor 33)
- 11) Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (indikator nomor 38)
- 12) Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya (indikator nomor 49)
- 13) Suasana Ruang praktek/praktikum (indikator nomor 58)
- 14) Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium (indikator nomor 59)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

- 1) Unsur fasilitas belajar mengajar: Kepuasan terhadap ruang dosen yang rapi dan nyaman, Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan, Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung, Kepuasan terhadap koleksi perpustakaan, Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot, Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public, Kepuasan terhadap Area parkir, Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet.
- 2) Unsur pelayanan proses belajar mengajar: Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang).
- 3) Unsur proses pembelajaran: Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas, Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen.
- 4) Unsur Keuangan: Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya,
- 5) Unsur proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum: Suasana Ruang praktek/praktikum, 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 77.83 dengan kategori baik (B). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Fasilitas belajar mengajar (73.60/B)
- b. Pelayanan proses belajar mengajar (84.52/A)
- c. Proses pembelajaran (79.52/B)
- d. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum (74.63/B)
- e. Aspek keuangan (76.89/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur Pelayanan proses belajar mengajar 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 fasilitas pendingin/penyejuk ruangan
- 3) Peningkatan ketersediaan alat pendukung
- 4) Peningkatan terhadap koleksi perpustakaan
- 5) Peningkatan Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot
- 6) Peningkatan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public
- 7) Peningkatan terhadap Area parkir
- 8) Peningkatan kamar mandi/toilet
- 9) Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)
- 10) Peningkatan Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas
- 11) Peningkatan Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen
- 12) Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya
- 13) Peningkatan Suasana Ruang praktek/praktikum
- 14) 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 2024 dilaksanakan pada tanggal 24 Juni – 28 Juni 2024 melalui laman website Survey Kepuasan Layanan untuk Tenaga Kependidikan <https://bit.ly/surveytendik2024> pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Tenaga kependidikan Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2024. 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 Tendik tahun 2024

| No | Fakultas/Satuan Kerja | Populasi | Responden yang Wajib Mengisi Survey |
|----|---|----------|-------------------------------------|
| 1 | Fakultas Pertanian | 3 | 2 |
| 2 | Fakultas Teknik | 4 | 3 |
| 3 | Fakultas Hukum | 2 | 2 |
| 4 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 4 | 3 |
| 5 | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | 3 | 2 |
| 6 | Fakultas Ilmu Kesehatan | 4 | 3 |
| 7 | Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan | 3 | 2 |
| 8 | Pascasarjana | 1 | 1 |
| 9 | Biro Administrasi Umum (BAU) | 16 | 13 |
| 10 | BAPSI | 8 | 6 |
| 11 | BAAK | 4 | 3 |
| 12 | BAKU | 6 | 5 |
| 13 | LPPM | 2 | 2 |
| 14 | Pusat Jaminan Mutu (PJM) | 2 | 2 |
| 15 | UPT. Pusat Layanan Karier dan Konseling | 2 | 2 |
| 16 | Perpustakaan | 6 | 5 |
| 17 | UPT. Laboratorium/Studio | 2 | 2 |
| 18 | UPT. BPU | 3 | 2 |
| 19 | Kesekretariatan | 10 | 8 |
| 20 | Satuan Pengendalian Internal (SPI) | 1 | 1 |

| No | Fakultas/Satuan Kerja | Populasi | Responden yang Wajib Mengisi Survey |
|---------------|---------------------------------|----------|-------------------------------------|
| 21 | BPH Yayasan | 7 | 6 |
| 22 | Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) | 4 | 3 |
| 23 | UPT. Pusat Pelayanan Kesehatan | 1 | 1 |
| 24 | UPT. Pusat Bahasa | 1 | 1 |
| JUMLAH | | 99 | 79 |

Sumber data, 2024

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 $df = 85$ dan $\alpha=0.05$ maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.2108. 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 | 0.834 | valid | 27 | C9 | 0.759 | valid |
| 2 | A2 | 0.814 | valid | 28 | C10 | 0.653 | valid |
| 3 | A3 | 0.880 | valid | 29 | C11 | 0.638 | valid |
| 4 | A4 | 0.812 | valid | 30 | C12 | 0.587 | valid |
| 5 | A5 | 0.652 | valid | 31 | C13 | 0.661 | valid |
| 6 | A6 | 0.868 | valid | 32 | C14 | 0.799 | valid |
| 7 | A7 | 0.913 | valid | 33 | C15 | 0.758 | valid |
| 8 | A8 | 0.892 | valid | 34 | C16 | 0.882 | valid |
| 9 | A9 | 0.909 | valid | 35 | D1 | 0.823 | valid |
| 10 | A10 | 0.870 | valid | 36 | D2 | 0.868 | valid |
| 11 | B1 | 0.745 | valid | 37 | D3 | 0.887 | valid |
| 12 | B2 | 0.718 | valid | 38 | D4 | 0.741 | valid |
| 13 | B3 | 0.801 | valid | 39 | D5 | 0.470 | valid |
| 14 | B4 | 0.678 | valid | 40 | D6 | 0.856 | valid |
| 15 | B5 | 0.568 | valid | 41 | D7 | 0.877 | valid |
| 16 | B6 | 0.816 | valid | 42 | D8 | 0.821 | valid |
| 17 | B7 | 0.855 | valid | 43 | D9 | 0.812 | valid |
| 18 | B8 | 0.769 | valid | 44 | E1 | 0.843 | valid |
| 19 | C1 | 0.751 | valid | 45 | E2 | 0.727 | valid |
| 20 | C2 | 0.768 | valid | 46 | E3 | 0.816 | valid |
| 21 | C3 | 0.721 | valid | 47 | E4 | 0.776 | valid |
| 22 | C4 | 0.823 | valid | 48 | E5 | 0.824 | valid |
| 23 | C5 | 0.793 | valid | 49 | E6 | 0.902 | valid |
| 24 | C6 | 0.715 | valid | 50 | E7 | 0.892 | valid |
| 25 | C7 | 0.826 | valid | 51 | E8 | 0.844 | valid |
| 26 | C8 | 0.833 | valid | | | | |

Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,911 yang menunjukkan bahwa *instrument reliable*.

Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator Tenaga Kependidikan

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|--|--|----------|---------|---------|
| MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN | | | | |
| 1 | Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi | 71.765 | 88.235 | -16.471 |
| 2 | Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga | 71.176 | 88.824 | -17.647 |
| 3 | Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan | 70.294 | 88.824 | -18.529 |
| 4 | Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan | 72.941 | 87.941 | -15.000 |
| 5 | Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan | 78.529 | 89.706 | -11.176 |
| 6 | Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan | 69.706 | 87.059 | -17.353 |
| 7 | Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan | 68.235 | 87.941 | -19.706 |
| 8 | Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan | 70.588 | 88.824 | -18.235 |
| 9 | Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan | 69.706 | 87.941 | -18.235 |
| 10 | Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka | 70.294 | 87.647 | -17.353 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|---------------------------------------|---|----------|---------|---------|
| LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN | | | | |
| 11 | Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat baik | 77.059 | 90.000 | -12.941 |
| 12 | Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja | 74.706 | 89.412 | -14.706 |
| 13 | Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja | 75.000 | 87.941 | -12.941 |
| 14 | Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja | 76.176 | 88.235 | -12.059 |
| 15 | Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok | 76.765 | 88.529 | -11.765 |
| 16 | Ruang kerja memiliki estetik (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja | 73.235 | 91.176 | -17.941 |
| 17 | Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi | 72.647 | 90.294 | -17.647 |
| 18 | Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja | 77.059 | 88.824 | -11.765 |
| KEPUASAN KERJA | | | | |
| 19 | Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti | 77.941 | 87.647 | -9.706 |
| 20 | Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan | 76.176 | 86.471 | -10.294 |
| 21 | Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan | 75.882 | 87.353 | -11.471 |
| 22 | Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan | 65.000 | 89.706 | -24.706 |
| 23 | Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki | 66.471 | 88.529 | -22.059 |
| 24 | Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK | 56.471 | 90.294 | -33.824 |
| 25 | Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi | 69.706 | 87.059 | -17.353 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|----------------------|--|----------|---------|---------|
| 26 | Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya | 74.412 | 87.647 | -13.235 |
| 27 | Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan | 78.529 | 87.941 | -9.412 |
| 28 | Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik | 82.353 | 88.824 | -6.471 |
| 29 | Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi | 80.882 | 88.529 | -7.647 |
| 30 | Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan | 82.647 | 89.706 | -7.059 |
| 31 | Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja | 76.765 | 88.824 | -12.059 |
| 32 | Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja | 75.294 | 88.235 | -12.941 |
| 33 | Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan | 75.000 | 89.118 | -14.118 |
| 34 | Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja [Kepuasan] | 73.824 | 88.529 | -14.706 |
| RETENSI KERJA | | | | |
| 35 | Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya | 75.294 | 87.647 | -12.353 |
| 36 | Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang | 74.412 | 86.176 | -11.765 |
| 37 | Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi | 74.412 | 86.765 | -12.353 |
| 38 | Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya | 72.941 | 90.000 | -17.059 |
| 39 | Lembaga memberikan fasilitas dan jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dl | 84.118 | 92.059 | -7.941 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|-----------------------|--|----------|---------|---------|
| 40 | Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan | 72.941 | 87.941 | -15.000 |
| 41 | Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan | 74.706 | 84.706 | -10.000 |
| 42 | Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi | 75.000 | 85.294 | -10.294 |
| 43 | Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan | 73.824 | 88.824 | -15.000 |
| ASPEK KEUANGAN | | | | |
| 44 | Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop | 76.176 | 88.824 | -12.647 |
| 45 | Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIP | 77.059 | 87.941 | -10.882 |
| 46 | Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya | 74.118 | 88.529 | -14.412 |
| 47 | Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester | 73.824 | 87.941 | -14.118 |
| 48 | Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester | 74.118 | 87.647 | -13.529 |
| 49 | Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel | 77.647 | 88.529 | -10.882 |
| 50 | Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel | 76.176 | 87.647 | -11.471 |
| 51 | Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan | 75.294 | 86.765 | -11.471 |

Sumber data, 2024

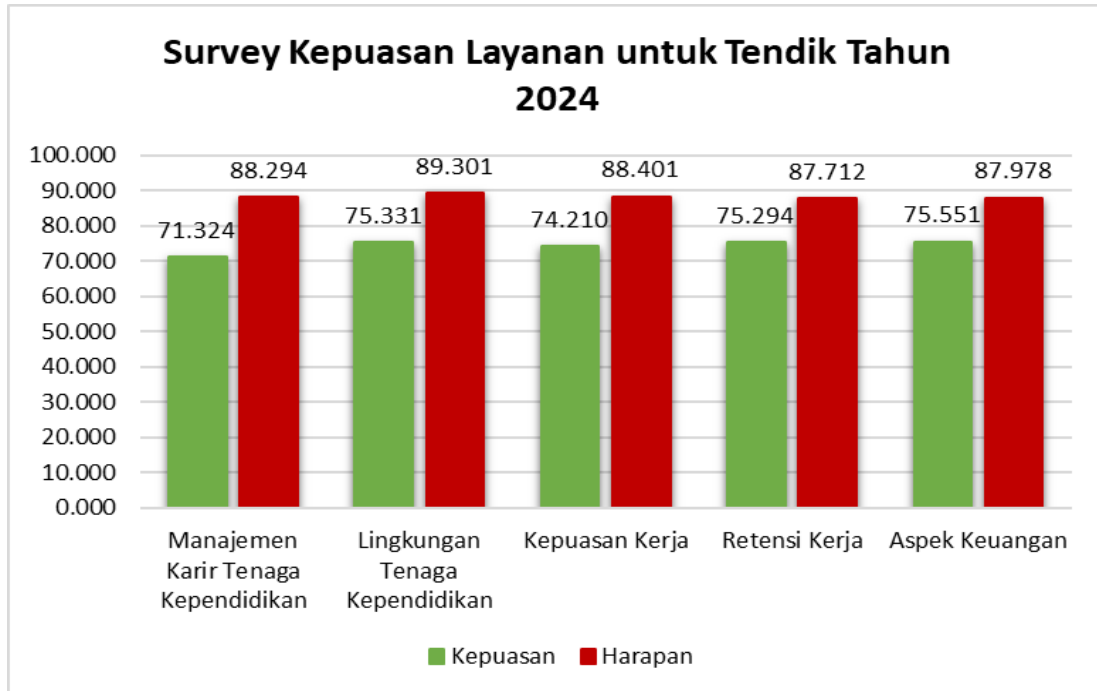
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3.4 Uji Beda antara Harapan dan Kepuasan

| | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------|--------|----|-----------------|
| Pair 1 Harapan-Kepuasan | 21.469 | 50 | .000 |

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

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



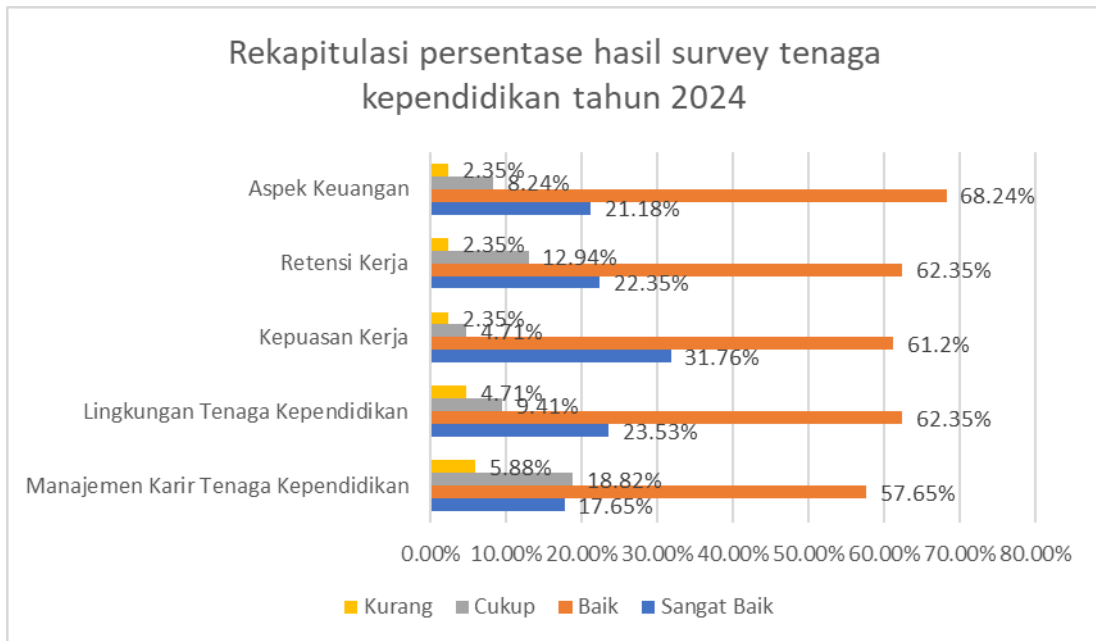
Gambar 3.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh tenaga kependidikan tahun 2024 adalah 74.342 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada Aspek Keuangan dan indeks kepuasan terendah pada Manajemen karir tenaga kependidikan, namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

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

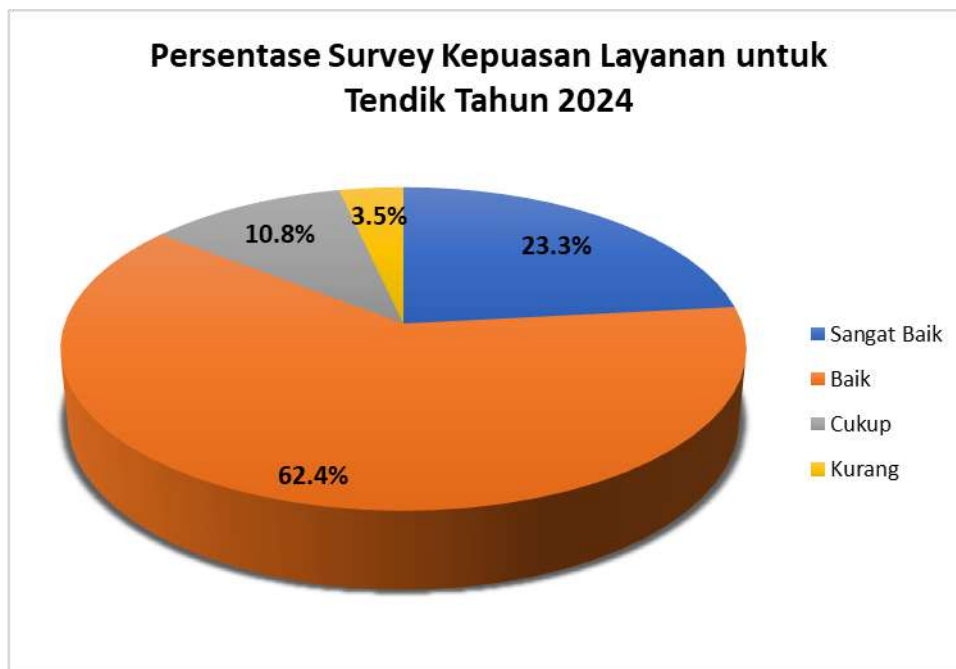
| Variabel | Indeks Kepuasan | Kategori |
|-------------------------------------|-----------------|----------|
| Manajemen Karir Tenaga Kependidikan | 71.324 | B |
| Lingkungan Tenaga Kependidikan | 75.331 | B |
| Kepuasan Kerja | 74.210 | B |
| Retensi Kerja | 75.294 | B |
| Aspek Keuangan | 75.551 | B |

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



Gambar 3.2 Persentase Hasil Survey Tenaga Kependidikan

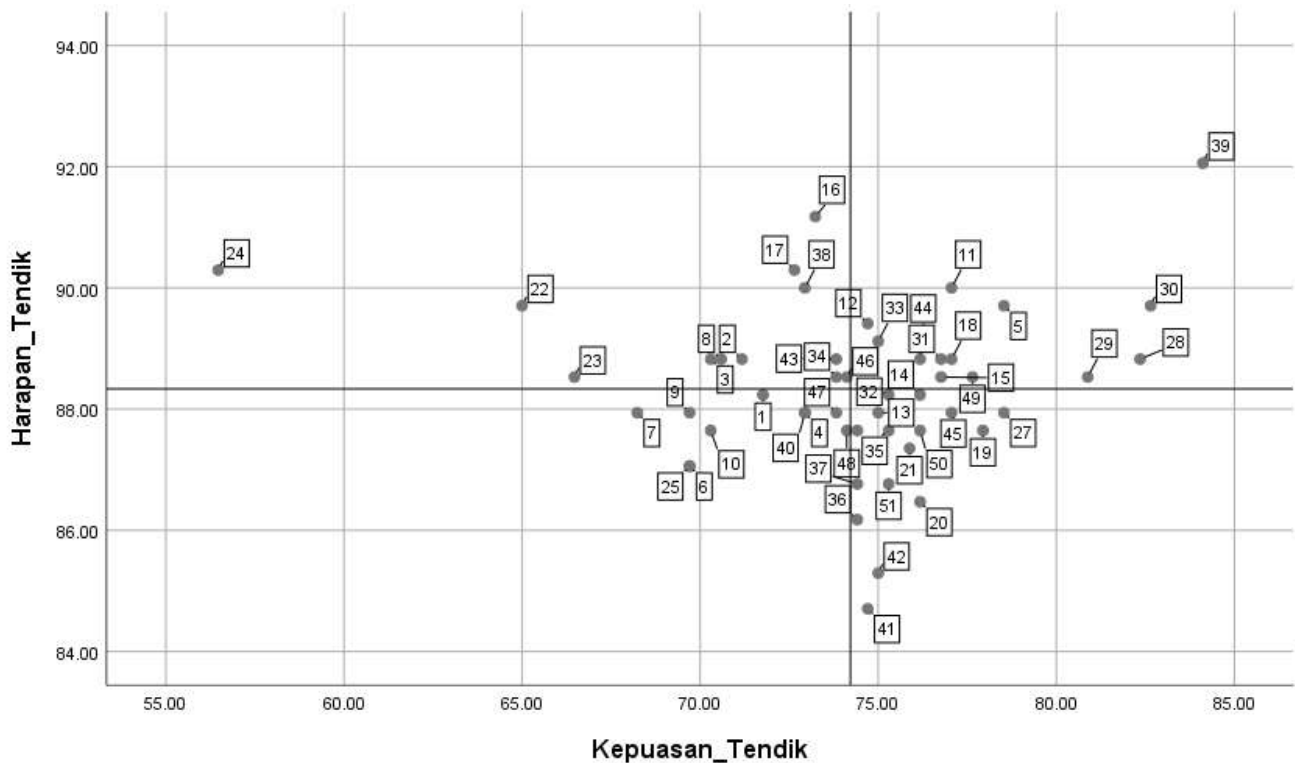
Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 23.3%; kategori baik 62.4%; kategori cukup 10.8%; dan kategori kurang 3.5% secara umum disajikan dalam Gambar 3.3.



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 seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga (indikator nomor 2)
- 2) Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan (indikator nomor 3)
- 3) Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan (indikator nomor 8)
- 4) Ruang kerja memiliki estetik (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja (indikator nomor 16)

- 5) Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi (indikator nomor 17)
- 6) Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan (indikator nomor 22)
- 7) Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki (indikator nomor 23)
- 8) Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK (indikator nomor 24)
- 9) Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja [Kepuasan] (indikator nomor 34)
- 10) Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya (indikator nomor 38)
- 11) Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan (indikator nomor 43)
- 12) Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya (indikator nomor 46)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

- 1) Unsur manajemen karir tenaga kependidikan: Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan Lembaga, Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan, Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan
- 2) Unsur Lingkungan Tenaga Kependidikan: Ruang kerja memiliki estetika (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, Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK, Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja [Kepuasan].
- 4) Unsur retensi kerja: Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya, Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan.

- 5) Unsur Aspek Keuangan: Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya.

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

- a. Manajemen Karir Tenaga Kependidikan (71.324/B)
- b. Lingkungan Tenaga Kependidikan (75.331/B)
- c. Kepuasan Kerja (74.210/B)
- d. Retensi Kerja (75.294/B)
- e. Aspek keuangan (75.551/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur lingkungan tenaga kependidikan dengan indikator terbaik pada Pencahayaan/penerangan ruang kerja sangat baik.

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) Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan
- 4) Adanya kesesuaian gaji dengan standar UMK
- 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.
- 8) Pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan
- 9) Universitas Wiraraja harus memiliki sumber dana lainnya, selain sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek.

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 tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan Mahasiswa tahun 2024 dilaksanakan pada tanggal 24 Juni – 28 Juni 2024 melalui laman website Survey Kepuasan Layanan untuk mahasiswa <https://bit.ly/surveymahasiswa2024>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Mahasiswa Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2024. 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 348 Mahasiswa dari populasi total 3380 Mahasiswa yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mahasiswa tahun 2024

| No | PRODI | JUMLAH MAHASISWA | | | | | | | TOTAL MAHASISWA PER PRODI |
|----|---------------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|---------------------------|
| | | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | |
| 01 | ADMINISTRASI PUBLIK | 63 | 65 | 45 | 69 | 7 | 2 | 1 | |
| | Sampel | 7 | 7 | 5 | 7 | 1 | 0 | 0 | 26 |
| 02 | DESAIN KOMUNIKASI VISUAL | 6 | 15 | | | | | | |
| | Sampel | 1 | 2 | | | | | | 2 |
| 03 | MANAJEMEN | 87 | 193 | 185 | 178 | 8 | 5 | 0 | |
| | Sampel | 9 | 20 | 19 | 18 | 1 | 1 | 0 | 68 |
| 04 | AKUNTANSI | 31 | 41 | 51 | 65 | | 1 | | |
| | Sampel | 3 | 4 | 5 | 6 | 0 | 0 | | 19 |
| 05 | BISNIS DIGITAL | 6 | 8 | 7 | | | | | |
| | Sampel | 1 | 1 | 1 | | | | | 2 |
| 06 | AGRIBISNIS | 21 | 25 | 25 | 38 | 8 | 1 | | |
| | Sampel | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | | 12 |
| 07 | TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN | 7 | 14 | 20 | 8 | 0 | 1 | | |
| | Sampel | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | | 5 |
| 08 | HUKUM | 115 | 100 | 83 | 88 | 6 | 2 | 2 | |
| | Sampel | 12 | 10 | 9 | 9 | 1 | 0 | 0 | 41 |
| 09 | TEKNIK SIPIL | 47 | 43 | 51 | 65 | 4 | 0 | 0 | |
| | Sampel | 5 | 4 | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| 10 | INFORMATIKA | 20 | 50 | 28 | 14 | | | | |
| | Sampel | 2 | 5 | 3 | 1 | | | | 12 |

| No | PRODI | JUMLAH MAHASISWA | | | | | | | TOTAL MAHASISWA PER PRODI |
|--------------|------------------|------------------|------|------|------|------|------|------|---------------------------|
| | | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | |
| 11 | SISTEM INFORMASI | 4 | 7 | 3 | | | | | |
| | Sampel | 0 | 1 | 0 | | | | | 1 |
| 12 | D3 KEBIDANAN | | 6 | | | | | | |
| | Sampel | | 1 | | | | | | 1 |
| 13 | KEPERAWATAN | 196 | 106 | 64 | 78 | 0 | 1 | | |
| | Sampel | 20 | 11 | 7 | 8 | 0 | 0 | | 46 |
| 14 | PROFESI NERS | 98 | | | | | | | |
| | Sampel | 10 | | | | | | | 10 |
| 15 | S1 KEBIDANAN | 213 | 34 | 22 | 6 | | | | |
| | Sampel | 22 | 4 | 2 | 1 | | | | 28 |
| 16 | PROFESI BIDAN | 140 | | | | | | | |
| | Sampel | 14 | | | | | | | 14 |
| 17 | PENDIDIKAN IPA | 15 | 14 | 10 | 10 | 0 | 1 | | |
| | Sampel | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | | 5 |
| 18 | PGSD | 79 | 80 | 71 | 56 | 3 | 1 | | |
| | Sampel | 8 | 8 | 7 | 6 | 0 | 0 | | 30 |
| 19 | MAGISTER HUKUM | 14 | 20 | 3 | | | | | |
| | Sampel | 1 | 2 | 0 | | | | | 4 |
| TOTAL | | 3380 | | | | | | | 348 |

5. Rekap Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Universitas

Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan R_{tabel} Dengan $Df=506$ Dan $A=0.05$ Maka Nilai *Pearson Correlation* Adalah 0.1381.

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

Tabel 4.2 Hasil Validasi Indikator Survey Mahasiswa

| No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan | No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan |
|----|-----------|----------------|------------|----|-----------|----------------|------------|
| 1 | A1 | 0.864 | valid | 31 | E5 | 0.827 | valid |
| 2 | A2 | 0.808 | valid | 32 | E6 | 0.847 | valid |
| 3 | A3 | 0.860 | valid | 33 | F1 | 0.830 | valid |
| 4 | A4 | 0.787 | valid | 34 | F2 | 0.862 | valid |
| 5 | A5 | 0.733 | valid | 35 | F3 | 0.866 | valid |
| 6 | B1 | 0.814 | valid | 36 | F4 | 0.897 | valid |
| 7 | B2 | 0.810 | valid | 37 | F5 | 0.887 | valid |
| 8 | B3 | 0.800 | valid | 38 | F6 | 0.854 | valid |
| 9 | B4 | 0.785 | valid | 39 | G1 | 0.796 | valid |
| 10 | B5 | 0.774 | valid | 40 | G2 | 0.839 | valid |
| 11 | B6 | 0.818 | valid | 41 | G3 | 0.829 | valid |

| No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan | No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan |
|----|-----------|----------------|------------|----|-----------|----------------|------------|
| 12 | B7 | 0.835 | valid | 42 | G4 | 0.845 | valid |
| 13 | B8 | 0.831 | valid | 43 | G5 | 0.798 | valid |
| 14 | B9 | 0.844 | valid | 44 | G6 | 0.761 | valid |
| 15 | C1 | 0.764 | valid | 45 | G7 | 0.823 | valid |
| 16 | C2 | 0.758 | valid | 46 | G8 | 0.870 | valid |
| 17 | C3 | 0.855 | valid | 47 | G9 | 0.831 | valid |
| 18 | C4 | 0.874 | valid | 48 | G10 | 0.837 | valid |
| 19 | C5 | 0.861 | valid | 49 | G11 | 0.827 | valid |
| 20 | C6 | 0.851 | valid | 50 | G12 | 0.780 | valid |
| 21 | D1 | 0.852 | valid | 51 | H1 | 0.863 | valid |
| 22 | D2 | 0.853 | valid | 52 | H2 | 0.891 | valid |
| 23 | D3 | 0.882 | valid | 53 | H3 | 0.913 | valid |
| 24 | D4 | 0.829 | valid | 54 | H4 | 0.891 | valid |
| 25 | D5 | 0.810 | valid | 55 | H5 | 0.914 | valid |
| 26 | D6 | 0.844 | valid | 56 | H6 | 0.912 | valid |
| 27 | E1 | 0.837 | valid | 57 | H7 | 0.905 | valid |
| 28 | E2 | 0.867 | valid | 58 | H8 | 0.888 | valid |
| 29 | E3 | 0.893 | valid | 59 | H9 | 0.879 | valid |
| 30 | E4 | 0.879 | valid | 60 | H10 | 0.871 | valid |

Sumber data, 2024

Nilai *Cronbach's Alpha* Adalah 0,877 Yang Menunjukkan bahwa *instrument reliable*.

Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 4.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator Mahasiswa

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|------------------------|--|----------|---------|--------|
| ASPEK TANGIBLES | | | | |
| 1 | Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap | 81.47 | 94.42 | -12.94 |
| 2 | Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain) | 80.24 | 92.29 | -12.06 |
| 3 | Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja | 79.69 | 93.03 | -13.34 |
| 4 | Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih | 75.59 | 92.54 | -16.95 |
| 5 | Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Wiraraja | 83.50 | 95.45 | -11.96 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|-----------------------------|--|----------|---------|--------|
| ASPEK RELIABILITY | | | | |
| 1 | Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen | 86.12 | 94.12 | -8.00 |
| 2 | Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab | 85.57 | 92.44 | -6.87 |
| 3 | Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan | 83.70 | 92.79 | -9.09 |
| 4 | Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif | 82.02 | 90.17 | -8.15 |
| 5 | Dosen datang tepat waktu | 81.13 | 92.24 | -11.12 |
| 6 | Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya | 86.61 | 93.87 | -7.26 |
| 7 | Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen | 85.92 | 92.64 | -6.72 |
| 8 | Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan | 84.09 | 93.08 | -8.99 |
| | Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa | 83.60 | 93.53 | -9.93 |
| ASPEK RESPONSIVENESS | | | | |
| 1 | Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa | 82.26 | 92.00 | -9.73 |
| 2 | Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu | 80.88 | 94.17 | -13.29 |
| 3 | Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik | 84.14 | 93.77 | -9.63 |
| 4 | Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi | 81.23 | 91.80 | -10.57 |
| 5 | Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit | 80.63 | 92.39 | -11.76 |
| 6 | Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan | 79.99 | 91.85 | -11.86 |
| ASPEK ASSURANCE | | | | |
| 1 | Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan | 83.65 | 93.03 | -9.39 |
| 2 | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik) | 84.24 | 92.44 | -8.20 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|---------------------------------|--|----------|---------|--------|
| 3 | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling | 82.41 | 91.90 | -9.49 |
| 4 | Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa | 80.68 | 89.28 | -8.60 |
| 5 | Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran | 83.84 | 92.93 | -9.09 |
| 6 | Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali | 83.30 | 92.09 | -8.79 |
| ASPEK EMPHATY | | | | |
| 1 | Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa | 81.57 | 93.08 | -11.51 |
| 2 | Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa | 80.68 | 91.70 | -11.02 |
| 3 | Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling | 83.35 | 92.34 | -8.99 |
| 4 | Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah | 84.68 | 93.18 | -8.50 |
| 5 | Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa | 83.89 | 92.14 | -8.25 |
| 6 | Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya | 82.61 | 92.74 | -10.13 |
| ASPEK INFORMATION SYSTEM | | | | |
| 1 | Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan | 83.75 | 91.60 | -7.86 |
| 2 | Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) dan berbagai platform digital | 84.34 | 92.69 | -8.35 |
| 3 | Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik | 84.58 | 92.39 | -7.81 |
| 4 | Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan | 82.02 | 91.70 | -9.68 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|-----------------------------------|--|----------|---------|--------|
| 5 | Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa | 82.46 | 92.00 | -9.54 |
| 6 | Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan | 80.93 | 91.70 | -10.77 |
| ASPEK SARANA DAN PRASARANA | | | | |
| 1 | Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas | 76.33 | 93.28 | -16.95 |
| 2 | Kepuasan terhadap fasilitas UKM | 77.87 | 92.44 | -14.58 |
| 3 | Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium | 80.04 | 93.28 | -13.24 |
| 4 | Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus | 81.77 | 93.48 | -11.71 |
| 5 | Kepuasan terhadap fasilitas parkir | 78.95 | 92.79 | -13.83 |
| 6 | Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah | 81.87 | 94.47 | -12.60 |
| 7 | Kepuasan terhadap taman kampus | 79.10 | 91.85 | -12.75 |
| 8 | Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus | 80.73 | 92.09 | -11.36 |
| 9 | Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset | 80.58 | 91.35 | -10.77 |
| 10 | Kepuasan terhadap fasilitas olahraga | 76.53 | 91.25 | -14.72 |
| 11 | Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center | 80.78 | 92.19 | -11.41 |
| 12 | Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara) | 83.79 | 93.68 | -9.88 |
| ASPEK KEUANGAN | | | | |
| 1 | Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan | 82.41 | 92.39 | -9.98 |
| 2 | Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya | 82.36 | 91.45 | -9.09 |
| 3 | Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya) | 82.21 | 91.01 | -8.79 |
| 4 | Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama | 82.66 | 91.60 | -8.94 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|----|---|----------|---------|-------|
| | terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku | | | |
| 5 | Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan | 82.86 | 91.30 | -8.45 |
| 6 | Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna | 83.00 | 91.65 | -8.65 |
| 7 | Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak | 82.31 | 91.45 | -9.14 |
| 8 | Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani | 82.56 | 91.70 | -9.14 |
| 9 | Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati | 83.79 | 92.39 | -8.60 |
| 10 | Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan | 83.30 | 91.35 | -8.05 |

Sumber data, 2024

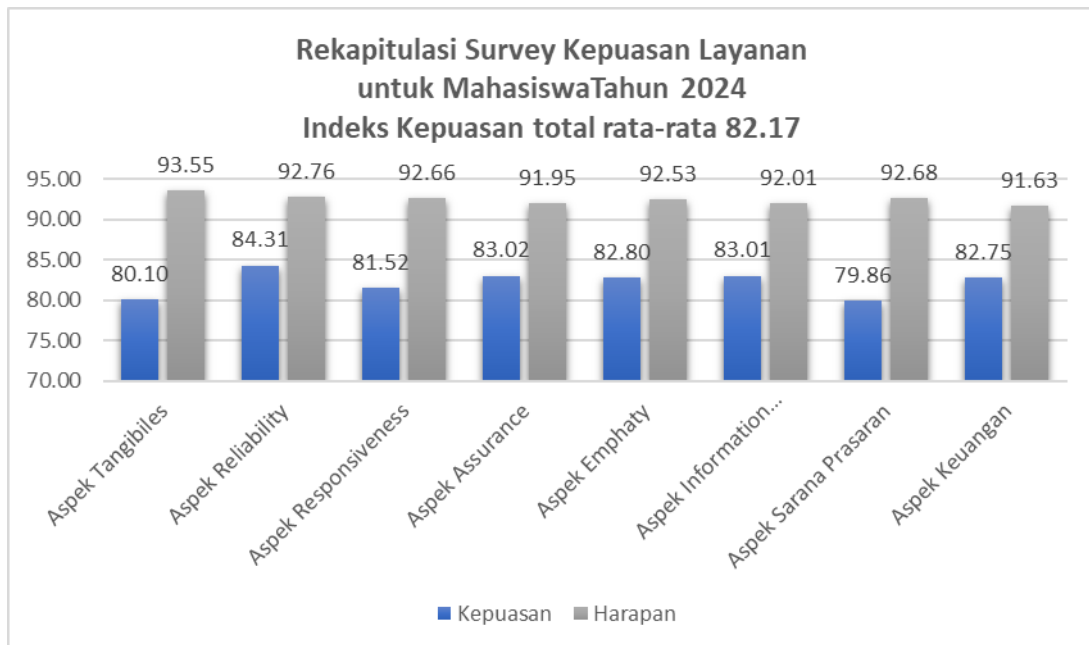
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kenyataan

| | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------|--------|----|-----------------|
| Pair 1 Harapan-Kepuasan | 34.801 | 59 | .000 |

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

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



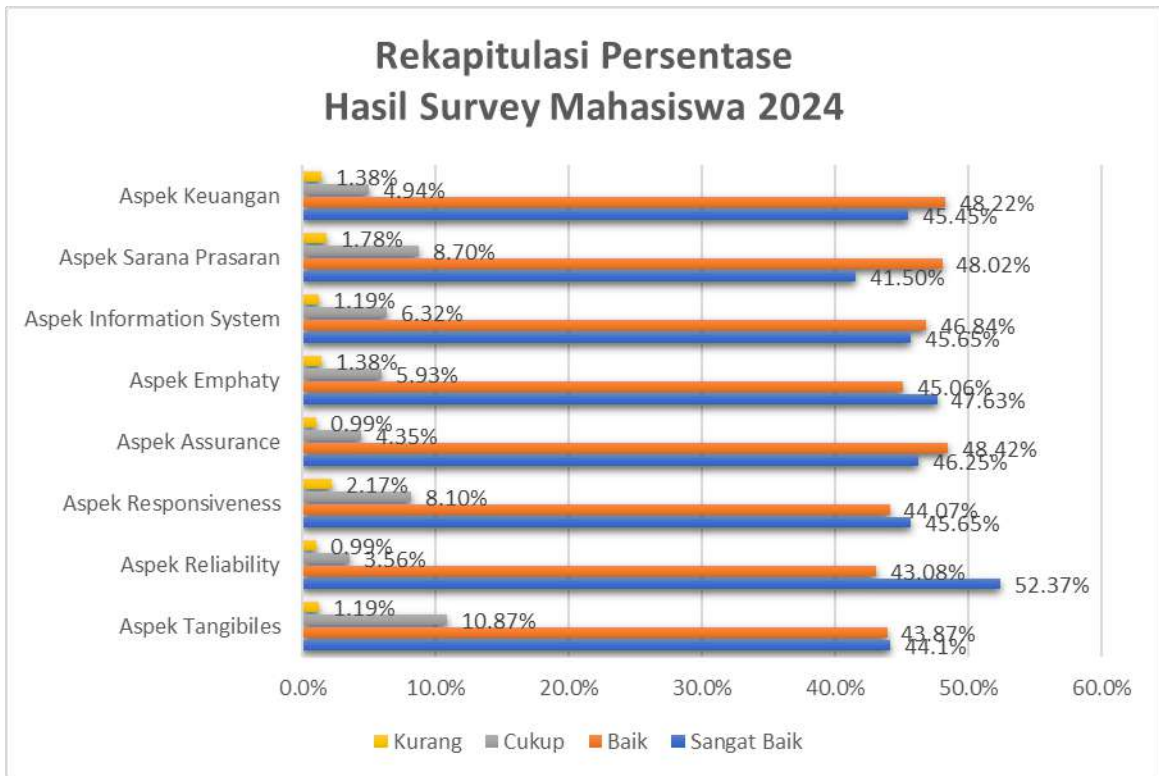
Gambar 4.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mahasiswa tahun 2024 adalah 82.17 dengan kategori Sangat Baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada Aspek Reliability dan indeks kepuasan terendah pada Aspek Tangibles namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

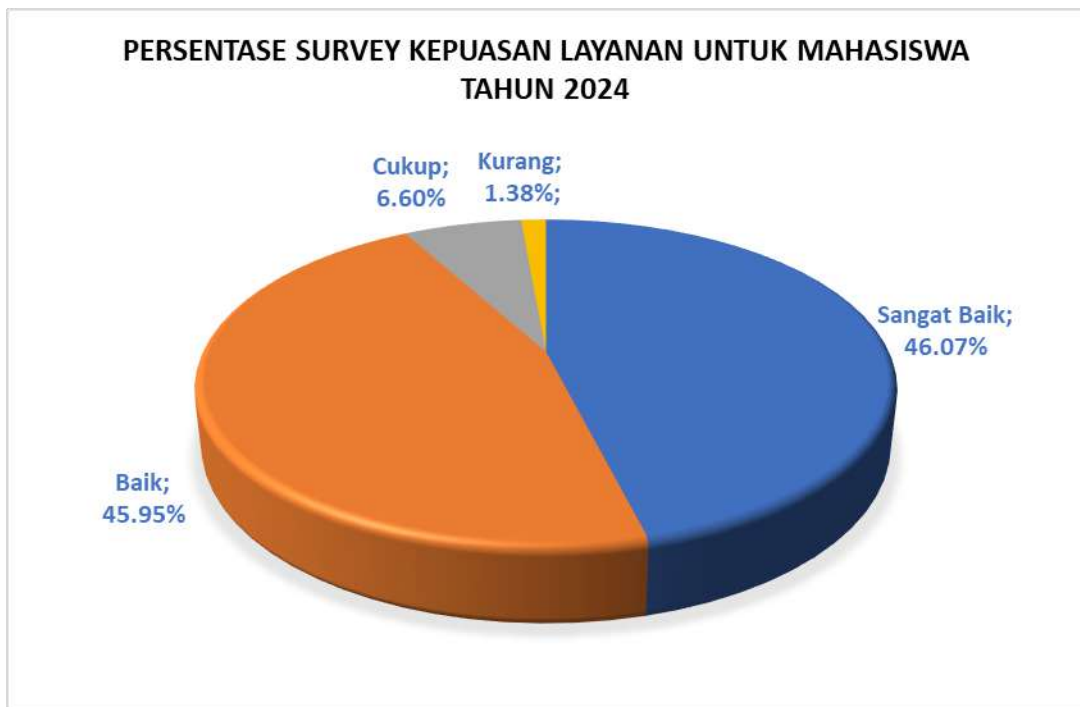
| Variabel | Indeks Kepuasan | Kategori |
|--------------------------|-----------------|----------|
| Aspek Tangibles | 80.10 | B |
| Aspek Reliability | 84.31 | A |
| Aspek Responsiveness | 81.52 | A |
| Aspek Assurance | 83.02 | A |
| Aspek Emphaty | 82.80 | A |
| Aspek Informasion System | 83.01 | A |
| Aspek sarana Prasarana | 79.86 | B |
| Aspek Keuangan | 82.75 | A |

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



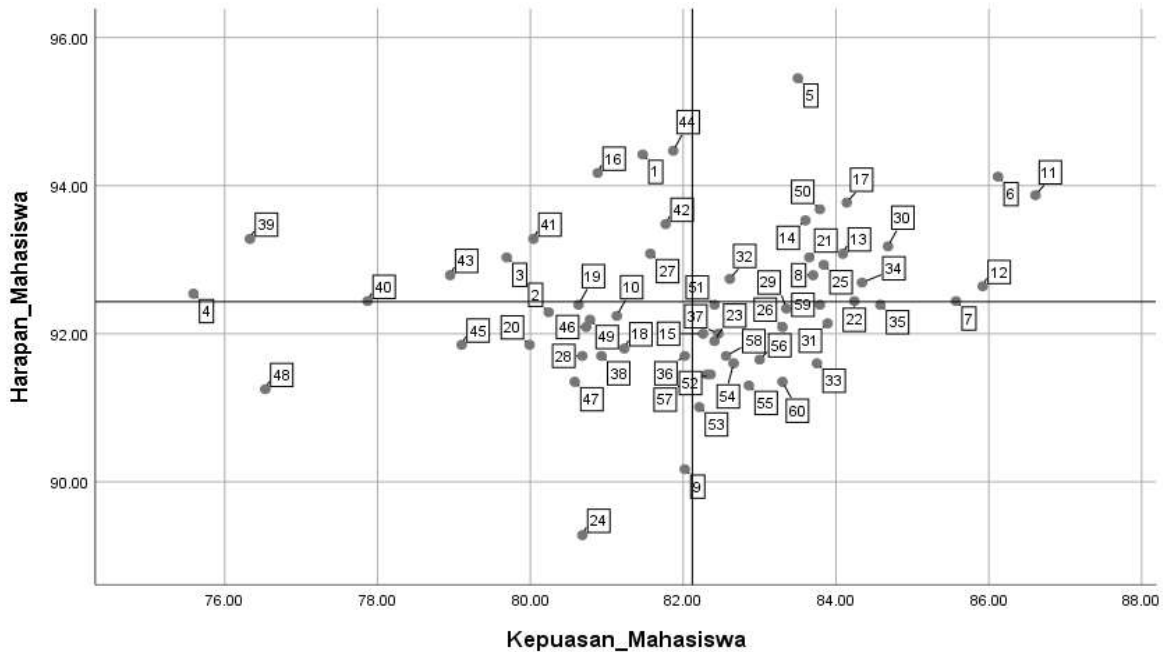
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Mahasiswa

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 46.07%; kategori baik 45.95%; kategori cukup 6.60%; dan kategori kurang 1,38%.



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) Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap (indikator nomor 1)
- 2) Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA (indikator nomor 3)
- 3) Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa (indikator nomor 4)
- 4) Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu (indikator nomor 16)

- 5) Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (indikator nomor 27)
- 6) Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas (indikator nomor 39)
- 7) Kepuasan terhadap fasilitas UKM (indikator nomor 40)
- 8) Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium (indikator nomor 41)
- 9) Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus (indikator nomor 42)
- 10) Kepuasan terhadap fasilitas parkir (indikator nomor 43)
- 11) Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah (indikator nomor 44)

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: Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap, Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja, Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.
- 2) Aspek Responsiveness: Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
- 3) Aspek Emphaty: Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 4) Aspek Sarana Prasarana: Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas, Kepuasan terhadap fasilitas UKM, Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium, Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus, Kepuasan terhadap fasilitas parkir, Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para mahasiswa dengan indeks kepuasan layanan 82.17 dengan kategori sangat baik (A). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Aspek tangibles (80.10/B)
- b. Aspek reliability (84.31/A)
- c. Aspek responsiveness (81.52/A)

- d. Aspek assurance (83.02/A)
- e. Aspek empathy (82.80/A)
- f. Aspek information system (83.01/A)
- g. Aspek sarana prasarana (79.86/B)
- h. Aspek keuangan (82.75/A)

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) Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
- 5) Peningkatan Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 6) Peningkatan fasilitas ruang kelas
- 7) Peningkatan fasilitas parkir
- 8) Peningkatan fasilitas UKM
- 9) Peningkatan fasilitas laboratorium

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 2024 dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus – 30 Agustus 2024 melalui laman web <https://bit.ly/surveypenelitianPKM2024>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Peneliti Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2024. 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 44 Dosen Peneliti dari populasi total 44 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 2024

| Layanan | Jumlah Populasi | Sampel |
|------------|-----------------|--------|
| Penelitian | 44 | 44 |

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

Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan r_{tabel} dengan df 53 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0.2656.

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

Tabel 5.2 Hasil Validasi Indikator Survey

| No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan | No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan |
|----|-----------|----------------|------------|----|-----------|----------------|------------|
| 1 | A1 | 0.863 | valid | 12 | C3 | 0.828 | valid |
| 2 | A2 | 0.811 | valid | 13 | D1 | 0.729 | valid |
| 3 | A3 | 0.828 | valid | 14 | D2 | 0.800 | valid |
| 4 | A4 | 0.874 | valid | 15 | D3 | 0.847 | valid |
| 5 | A5 | 0.811 | valid | 16 | E1 | 0.827 | valid |
| 6 | A6 | 0.856 | valid | 17 | E2 | 0.810 | valid |
| 7 | B1 | 0.929 | valid | 18 | E3 | 0.786 | valid |
| 8 | B2 | 0.891 | valid | 19 | E4 | 0.848 | valid |
| 9 | B3 | 0.933 | valid | 20 | F1 | 0.586 | valid |
| 10 | C1 | 0.788 | valid | 21 | F2 | 0.677 | valid |
| 11 | C2 | 0.834 | valid | | | | |

Sumber data, 2024

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0.829 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 5.3 Indeks kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|--|--|----------|---------|--------|
| A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal | | | | |
| 1 | Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal | 89.62 | 93.87 | -4.25 |
| 2 | Kualitas reviewer yang ditunjuk | 86.79 | 92.92 | -6.13 |
| 3 | Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal | 83.02 | 93.87 | -10.85 |
| 4 | Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian | 90.57 | 94.34 | -3.77 |
| 5 | Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian | 84.43 | 92.45 | -8.02 |
| 6 | Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian | 83.02 | 92.45 | -9.43 |
| B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal | | | | |
| 7 | Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya | 86.79 | 92.92 | -6.13 |
| 8 | Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen | 89.15 | 94.81 | -5.66 |
| 9 | Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir) | 89.15 | 94.81 | -5.66 |
| C. Kompetensi pelaksana | | | | |
| 10 | Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya | 86.32 | 92.92 | -6.60 |
| 11 | Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya | 87.26 | 92.92 | -5.66 |
| 12 | Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti | 86.79 | 92.92 | -6.13 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|------------------------------|--|----------|---------|--------|
| D. Perilaku Pelaksana | | | | |
| 13 | Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti | 88.21 | 91.98 | -3.77 |
| 14 | Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya) | 87.26 | 91.04 | -3.77 |
| 15 | Pelayanan tidak membedakan | 86.32 | 92.92 | -6.60 |
| E. Pelayanan umum | | | | |
| 16 | Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali | 85.85 | 91.98 | -6.13 |
| 17 | Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti | 85.38 | 91.98 | -6.60 |
| 18 | Melayanai permintaan data dan informasi penelitian | 83.96 | 91.98 | -8.02 |
| 19 | Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal | 88.21 | 92.45 | -4.25 |
| F. Sarana Prasarana | | | | |
| 20 | Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll) | 76.89 | 91.04 | -14.15 |
| 21 | Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian. | 77.36 | 91.51 | -14.15 |

Sumber data, 2024

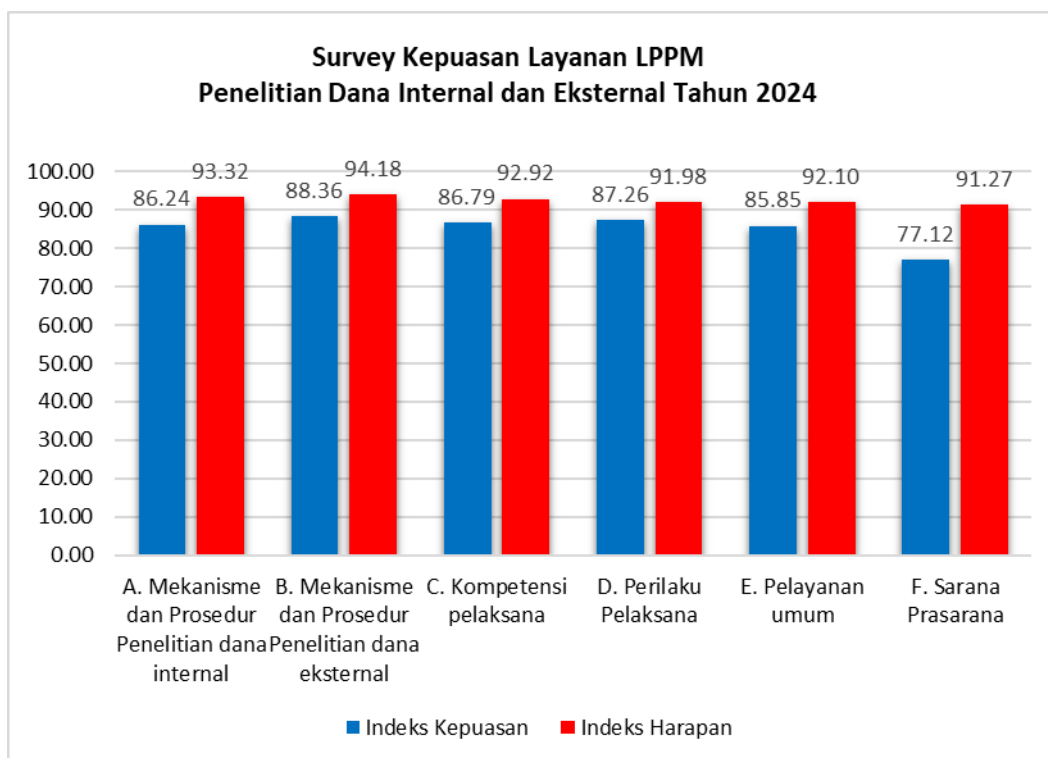
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

| | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------|--------|----|-----------------|
| Pair 1 Harapan-Kepuasan | 10.592 | 20 | .000 |

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

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



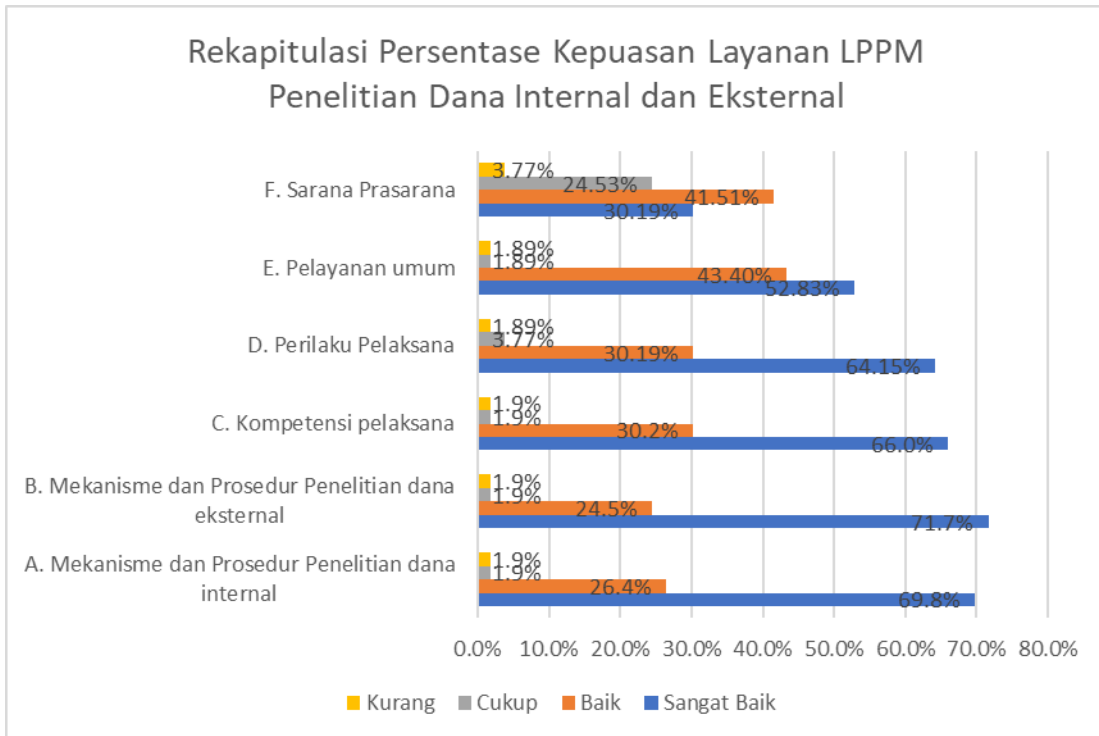
Gambar 5.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen peneliti tahun 2024 adalah 85.27 dengan kategori Sangat Baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal, sedangkan indeks kepuasan terendah pada sarana prasarana namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

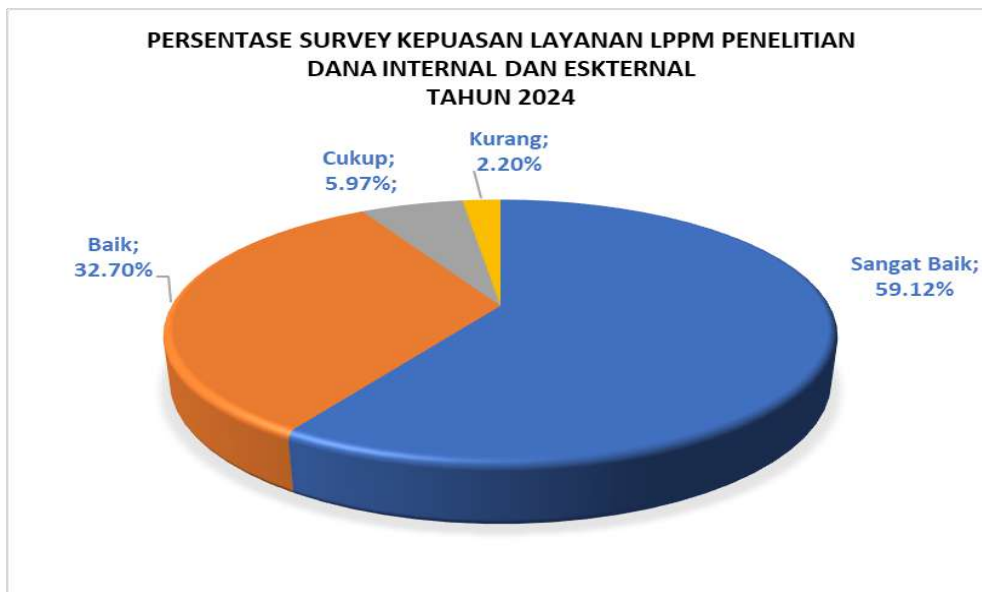
| Variabel | Indeks Kepuasan | Kategori |
|---|-----------------|----------|
| A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal | 86.24 | A |
| B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal | 88.36 | A |
| C. Kompetensi pelaksana | 86.79 | A |
| D. Perilaku Pelaksana | 87.26 | A |
| E. Pelayanan umum | 85.85 | A |
| F. Sarana Prasarana | 77.12 | B |

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



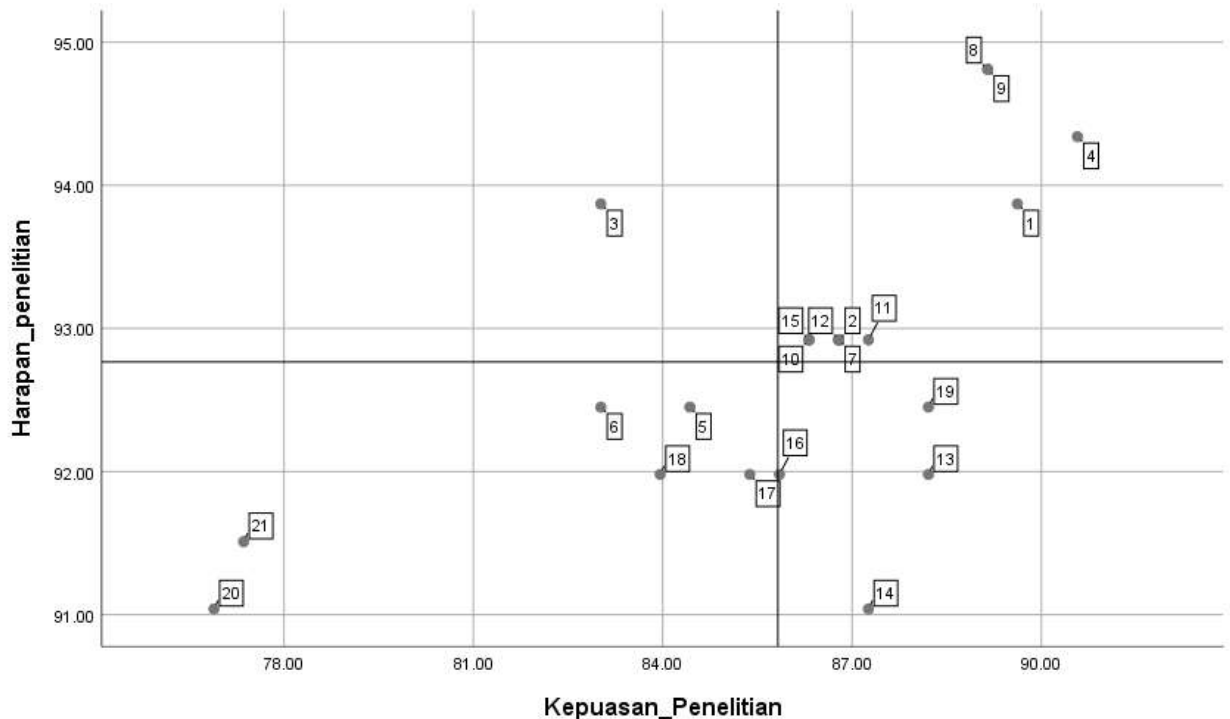
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Dosen Peneliti

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 59.12%; kategori baik 32.70%; kategori cukup 5.97%; dan kategori kurang 2.20%.



Gambar 5.3 Persentase Hasil Survey Dosen Peneliti

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

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

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para dosen peneliti dengan indeks kepuasan layanan 85.27 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (86.24/A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (88.36/A)
- c. Kompetensi pelaksana (86.79/A)
- d. Perilaku pelaksana (87.26/A)
- e. Pelayanan umum (85.85/A)
- f. Sarana prasarana (77.12/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal dengan indikator terbaik Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen dan Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir).

7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Dosen Peneliti, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu terkait dengan Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal.

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 2024 dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus – 30 Agustus 2024 melalui laman web <https://bit.ly/surveypenelitianPKM2024>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Pengabdian Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2024. 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 44 Dosen Pengabdian dari populasi total 44 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 2024

| Layanan | Jumlah Populasi | Sampel |
|---------|-----------------|--------|
| PKM | 44 | 44 |

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 44 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0.2907.

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

Tabel 6.2 Hasil Validasi Indikator Survey

| No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan | No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan |
|----|-----------|----------------|------------|----|-----------|----------------|------------|
| 1 | A1 | 0.822 | Valid | 12 | C3 | 0.952 | valid |
| 2 | A2 | 0.815 | Valid | 13 | D1 | 0.914 | valid |
| 3 | A3 | 0.795 | Valid | 14 | D2 | 0.911 | valid |
| 4 | A4 | 0.865 | Valid | 15 | D3 | 0.918 | valid |
| 5 | A5 | 0.887 | Valid | 16 | E1 | 0.924 | valid |
| 6 | A6 | 0.845 | Valid | 17 | E2 | 0.905 | valid |
| 7 | B1 | 0.890 | Valid | 18 | E3 | 0.934 | valid |
| 8 | B2 | 0.824 | Valid | 19 | E4 | 0.833 | valid |
| 9 | B3 | 0.905 | Valid | 20 | F1 | 0.924 | valid |
| 10 | C1 | 0.953 | Valid | 21 | F2 | 0.924 | valid |
| 11 | C2 | 0.789 | Valid | | | | |

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0.778 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

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

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|---|--|----------|---------|--------|
| A. MEKANISME DAN PROSEDUR PKM DANA INTERNAL | | | | |
| 1 | Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal | 86.93 | 94.32 | -7.39 |
| 2 | Kualitas reviewer yang ditunjuk | 87.50 | 95.45 | -7.95 |
| 3 | Transparansi penilaian pada saat seleksi pengabdian kepada masyarakat pendanaan internal | 82.95 | 94.32 | -11.36 |
| 4 | Kemudahan pelaksanaan kontrak pengabdian kepada masyarakat | 90.91 | 96.02 | -5.11 |
| 5 | Ketepatan waktu pembayaran dana pengabdian kepada masyarakat | 87.50 | 94.89 | -7.39 |
| 6 | Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan pengabdian kepada masyarakat | 88.07 | 95.45 | -7.39 |
| B. MEKANISME DAN PROSEDUR PKM DANA EKSTERNAL | | | | |
| 1 | Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya | 88.64 | 94.89 | -6.25 |
| 2 | Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk pengabdian kepada masyarakat terakses oleh dosen | 89.20 | 95.45 | -6.25 |
| 3 | Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan pengabdian kepada masyarakat hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir) | 89.20 | 94.89 | -5.68 |
| C. KOMPETENSI PELAKSANA | | | | |
| 1 | Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya | 88.07 | 94.89 | -6.82 |
| 2 | Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya | 88.07 | 94.89 | -6.82 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|------------------------------|--|----------|---------|--------|
| 3 | Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan pengabdian kepada masyarakat | 89.20 | 94.89 | -5.68 |
| D. PERILAKU PELAKSANA | | | | |
| 1 | Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen pengabdi | 90.91 | 96.02 | -5.11 |
| 2 | Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya) | 90.34 | 95.45 | -5.11 |
| 3 | Pelayanan tidak membeda-bedakan | 90.34 | 95.45 | -5.11 |
| E. PELAYANAN UMUM | | | | |
| 1 | Kemudahan penyimpanan arsip pengabdian kepada masyarakat dan kemudahan mengakses kembali | 88.07 | 96.02 | -7.95 |
| 2 | Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan pengabdi | 89.20 | 96.02 | -6.82 |
| 3 | Melayanai permintaan data dan informasi pengabdian kepada masyarakat | 87.50 | 95.45 | -7.95 |
| 4 | Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal | 88.64 | 96.02 | -7.39 |
| F. SARANA PRASARANA | | | | |
| 1 | Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll) | 80.68 | 94.89 | -14.20 |
| 2 | Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat. | 81.82 | 94.32 | -12.50 |

Tabel 6.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

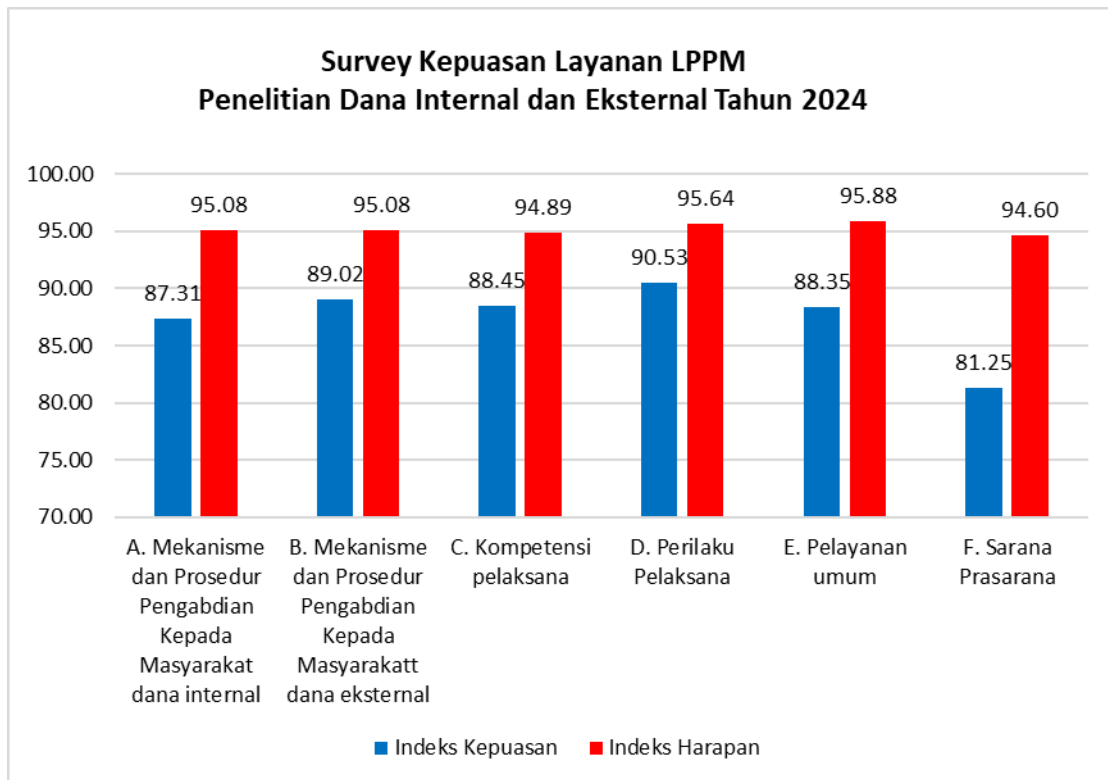
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 6.4 Uji Beda

| | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------|--------|----|-----------------|
| Pair 1 Harapan-Kepuasan | 13.949 | 20 | .000 |

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

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



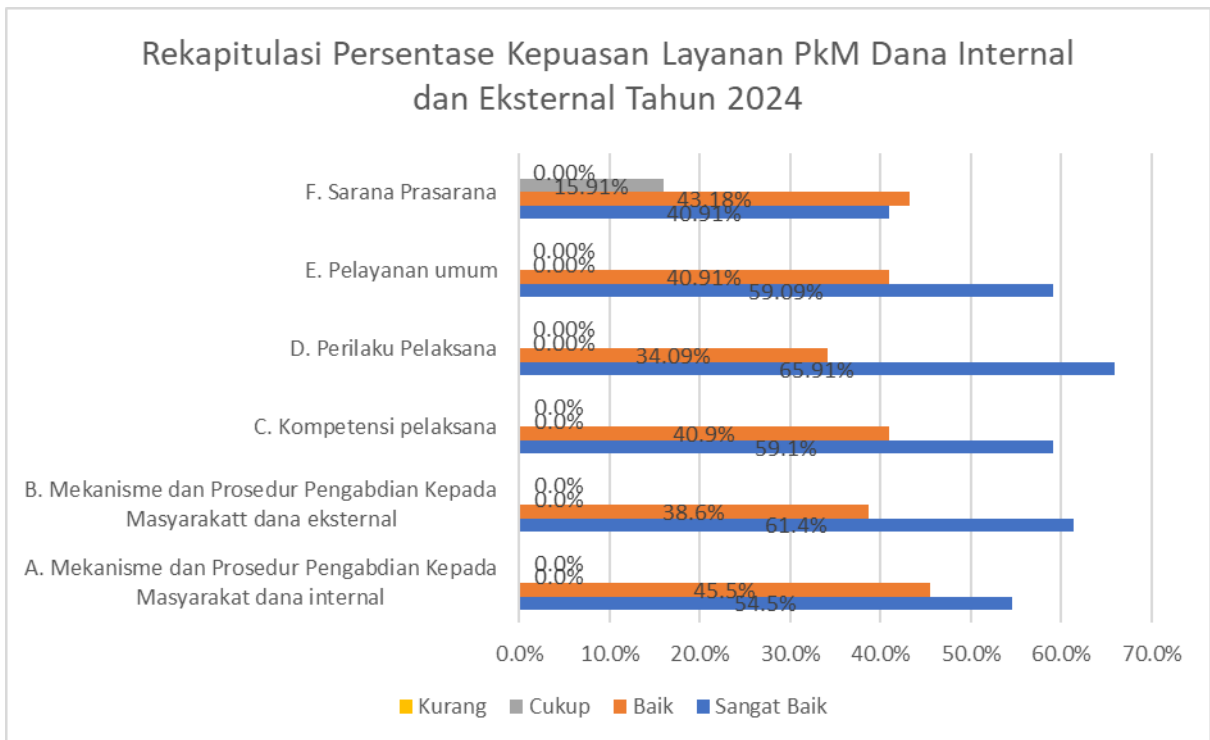
Gambar 6.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan LPPM (PKM) oleh dosen pengabdian tahun 2024 adalah 87.48 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada perilaku pelaksana 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 | 87.31 | A |
| B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal | 89.02 | A |
| C. Kompetensi pelaksana | 88.45 | A |
| D. Perilaku Pelaksana | 90.53 | A |
| E. Pelayanan umum | 88.35 | A |
| F. Sarana Prasarana | 81.25 | B |

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



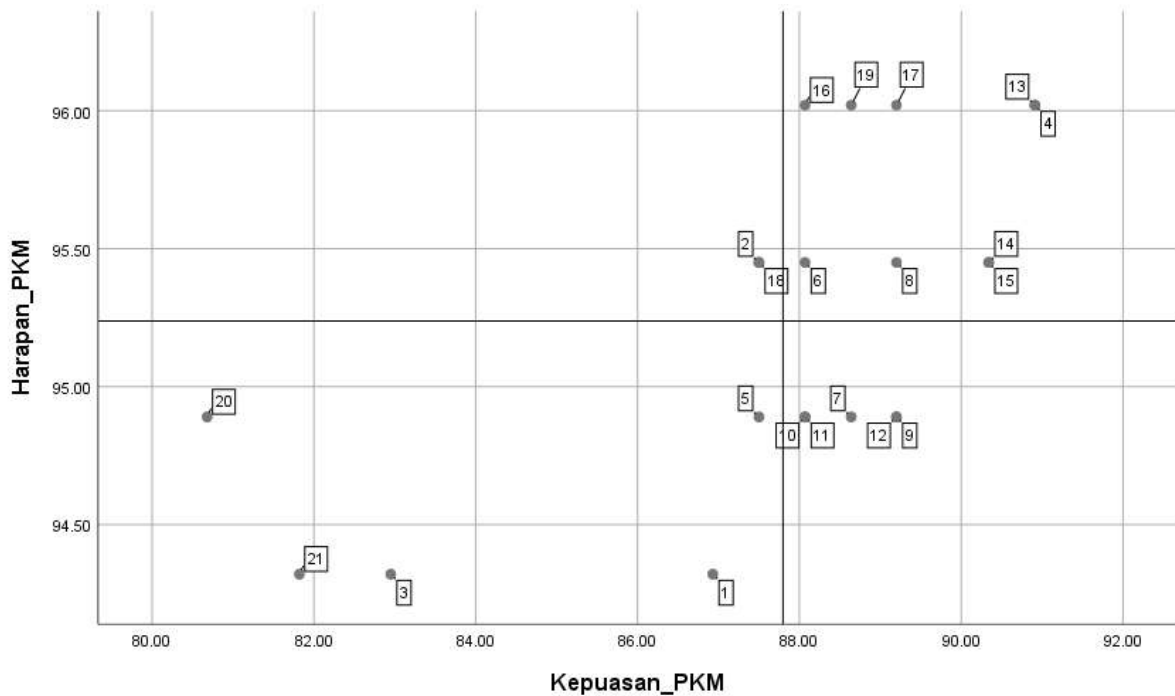
Gambar 6.2 Persentase Hasil Survey Dosen Pengabdian

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 56.82%, kategori baik 40.53%; kategori cukup 2.65%, dan kategori kurang 0.00%.



Gambar 6.3 Rerata Persentase Hasil Survey Dosen Pengabdian

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi peneliti dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indicator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 6.4. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 6.4 Matriks **Importance Performance Analysis (IPA)**

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

- 1) Kualitas reviewer yang ditunjuk (indikator nomor 2)
- 2) Melayanai permintaan data dan informasi Pengabdian Kepada Masyarakat (indikator nomor 18)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

- 1) Unsur mekanisme dan prosedur PKM dana eksternal: Kualitas reviewer yang ditunjuk.
- 2) Pelayanan Umum: Melayanai permintaan data dan informasi Pengabdian Kepada Masyarakat.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja khususnya layanan LPPM PkM dana internal dan eksternal mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para dosen pengabdian dengan indeks tertinggi pada Perilaku Pelaksana 90.53 dengan kategori Sangat Baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (87.31 /A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (89.02 /A)
- c. Kompetensi pelaksana (88.45 /A)
- d. Perilaku pelaksana (90.53 /A)
- e. Pelayanan umum (88.35 /A)
- f. Sarana prasarana (81.25 /B)

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

7. Rekomendasi

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

- 1) Kualitas reviewer yang ditunjuk dalam penilaian PkM
- 2) Melayanai permintaan data dan informasi Pengabdian Kepada Masyarakat

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 2024 dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus – 30 Agustus 2024 melalui laman web <https://bit.ly/surveymitraPKM2024>. 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 2024. 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 32 mitra LPPM dari populasi total 57 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 2024

| No | PKM Internal/Eksternal | Populasi | Responden yang Wajib Mengisi Survey |
|--------|------------------------|----------|-------------------------------------|
| 1 | PKM Dana Internal | 40 | 36 |
| 3 | PKM DRTPM | 17 | 6 |
| Jumlah | | 57 | 42 |

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 32 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0.3388.

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

Tabel 7.2 Hasil Validasi Indikator Survey

| No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan | No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan |
|----|-----------|----------------|------------|----|-----------|----------------|------------|
| 1 | A1 | 0.8801 | Valid | 9 | C1 | 0.8831 | valid |
| 2 | A2 | 0.7371 | Valid | 10 | C2 | 0.9365 | valid |
| 3 | A3 | 0.9239 | Valid | 11 | C3 | 0.8859 | valid |
| 4 | A4 | 0.8219 | valid | 12 | D1 | 0.9034 | valid |
| 5 | B1 | 0.7679 | valid | 13 | D2 | 0.9034 | valid |

| No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan | No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan |
|----|-----------|----------------|------------|----|-----------|----------------|------------|
| 6 | B2 | 0.8867 | valid | 14 | E1 | 0.9753 | valid |
| 7 | B3 | 0.8695 | valid | 15 | E2 | 0.9780 | valid |
| 8 | B4 | 0.7899 | valid | 16 | | | |

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,7871 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 7.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|---|--|----------|---------|-------|
| A. MUTU DAN PRODUKTIVITAS PELAKSANAAN KEGIATAN KERJASAM DENGAN MITRA | | | | |
| 1 | Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami | 94.53 | 96.09 | -1.56 |
| 2 | Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami | 97.66 | 96.88 | 0.78 |
| 3 | Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/memberikan dampak social | 92.97 | 93.75 | -0.78 |
| 4 | Kegiatan yang Dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru | 92.97 | 93.75 | -0.78 |
| B. RELEVANSI KEGIATAN KERJASAMA | | | | |
| 1 | Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami | 95.31 | 95.31 | 0.00 |
| 2 | Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami | 95.31 | 96.09 | -0.78 |
| 3 | Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami | 93.75 | 95.31 | -1.56 |
| 4 | Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat | 94.53 | 96.09 | -1.56 |

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|--|--|----------|---------|-------|
| C. KOMPETENSI PELAKSANA | | | | |
| 1 | Keterampilan dan pengalaman dosen pengabdian Unija dalam melaksanakan tugasnya | 97.66 | 96.09 | 1.56 |
| 2 | Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Unija dalam melaksanakan tugasnya | 96.88 | 95.31 | 1.56 |
| 3 | Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami | 94.53 | 95.31 | -0.78 |
| D. PERILAKU PELAKSANA (SIKAP DOSEN PENGABDI TERHADAP MITRA) | | | | |
| 1 | Dosen pengabdian Unija bersikap ramah, sopan, dan perhatian | 97.66 | 98.44 | -0.78 |
| 2 | Dosen pengabdian Unija berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya | 97.66 | 97.66 | 0.00 |
| E. KEBERLANJUTAN KERJASAMA (HARAPAN KERJASAMA KE DEPAN) | | | | |
| 1 | Kerjasama lanjutan yang sejenis | 95.31 | 96.09 | -0.78 |
| 2 | Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan | 94.53 | 96.09 | -1.56 |

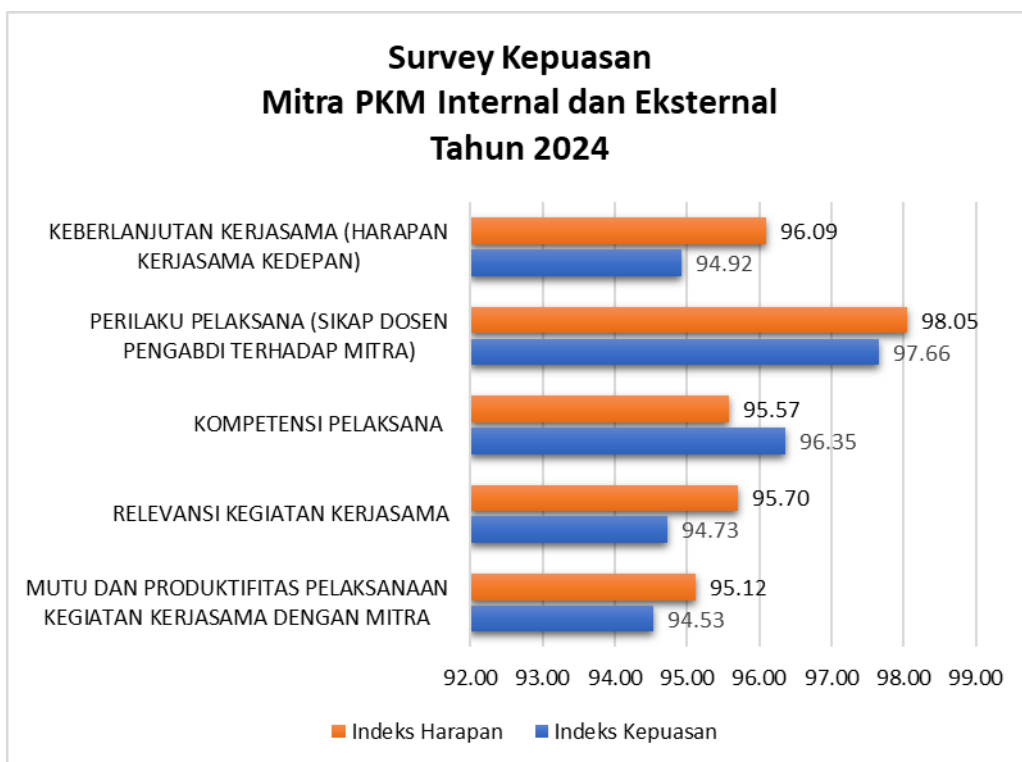
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 7.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

| | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------|-------|----|-----------------|
| Pair 1 Harapan-Kepuasan | 1.709 | 14 | .109 |

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

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



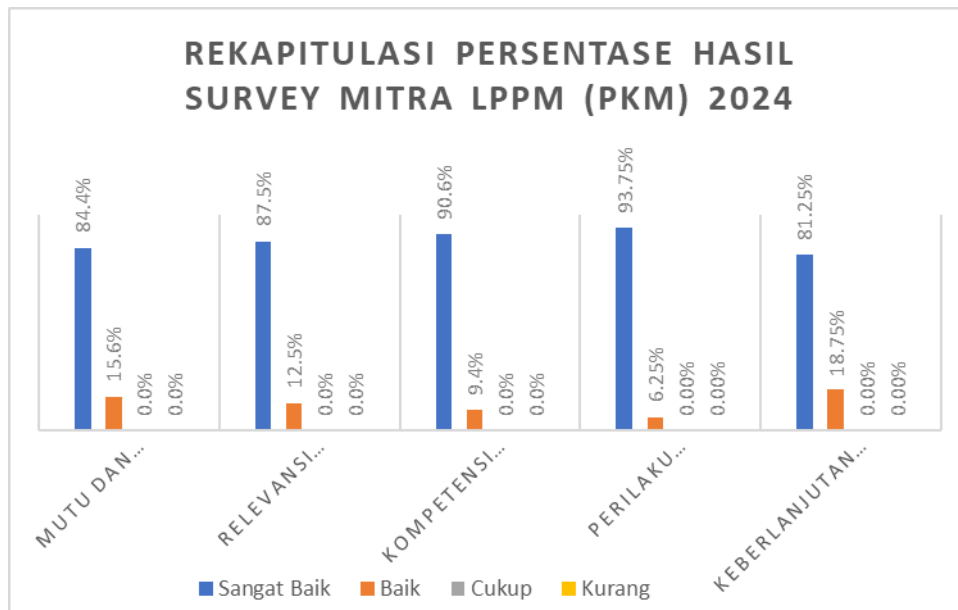
Gambar 7.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2024 adalah 95.64 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian kepada mitra) dan indeks kepuasan terendah pada mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra namun secara umum masih berkategori sangat baik (A) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

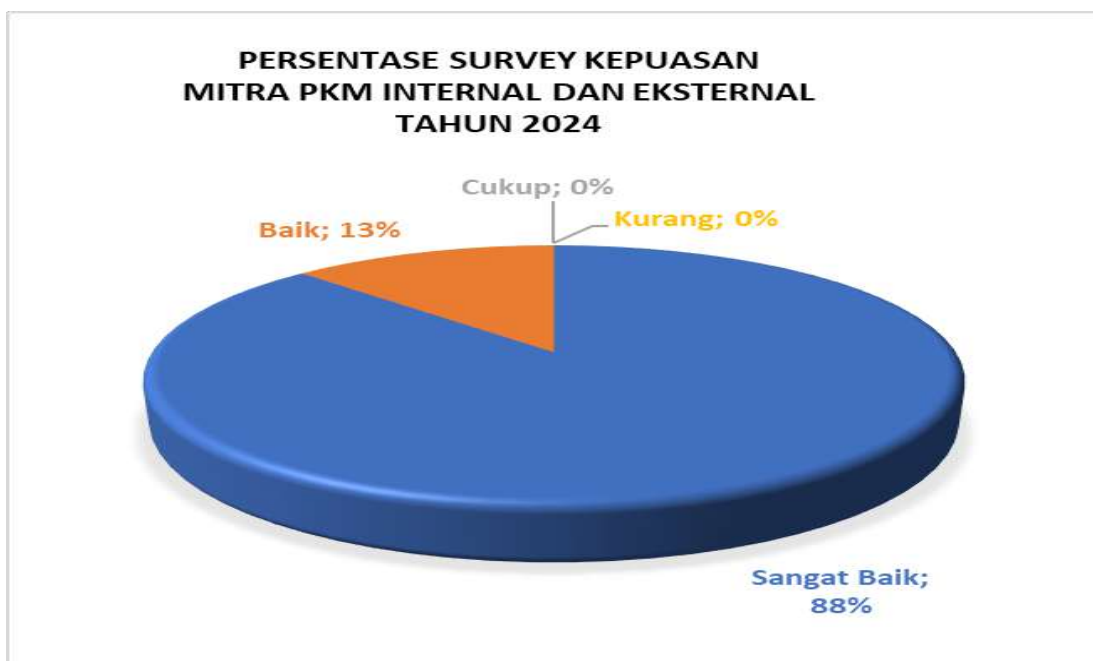
| Variabel | Indeks Kepuasan | Kategori |
|--|-----------------|----------|
| Mutu dan produktifitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra | 94.53 | A |
| Relevansi kegiatan kerjasama | 94.73 | A |
| Kompetensi pelaksana | 96.35 | A |
| Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra) | 97.66 | A |
| Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama kedepan) | 94.92 | A |

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



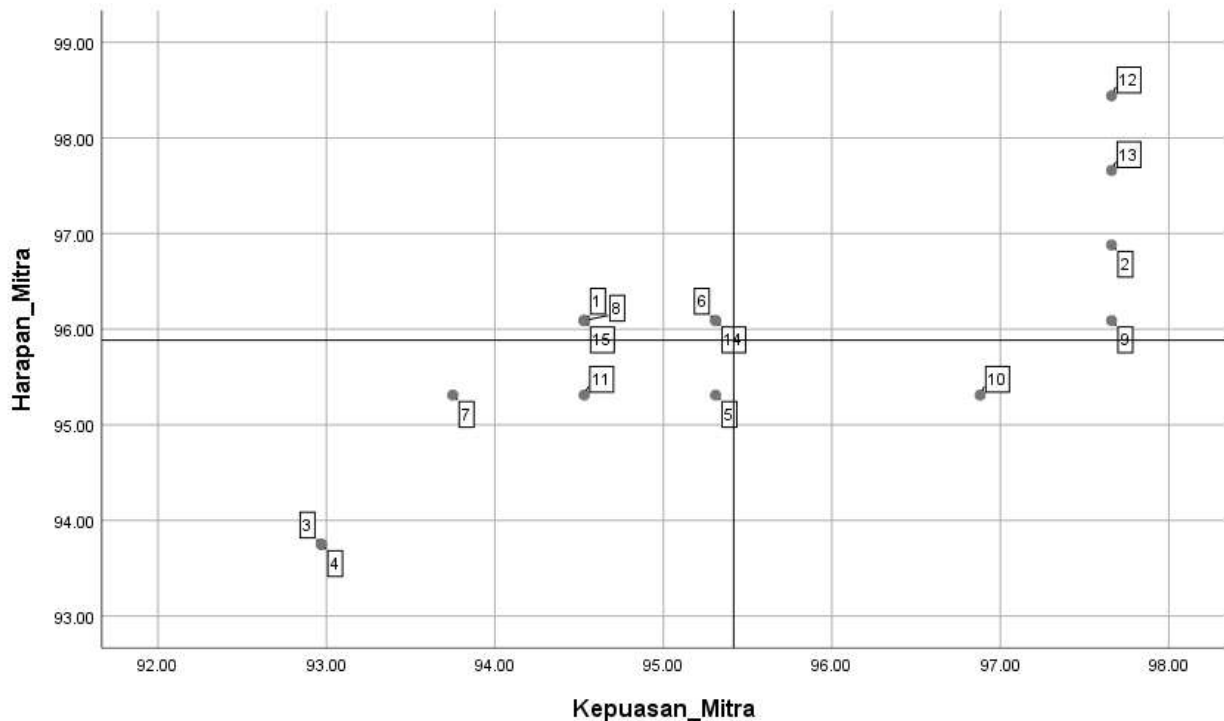
Gambar 7.2 Persentase Hasil Survey Mitra LPPM

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 88%; kategori baik 13%; kategori cukup 0%; 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) Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami (indikator nomor 1)
- 2) Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami (indikator nomor 6)
- 3) Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat (indikator nomor 8)
- 4) Kerjasama lanjutan yang sejenis (indikator nomor 14)

- 5) 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: Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami, Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat.
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 95.64 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mutu dan produktivitas pelaksana kegiatan (94.53/A)
- b. Relevansi kegiatan kerjasama (94.47/A)
- c. Kompetensi pelaksana (96.35/A)
- d. Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra) (97.66/A)
- e. Keberlanjutan kerjasama (harapan ke depan) (94.92/A)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian kepada mitra) dengan indikator terbaik dosen pengabdian Unija bersikap ramah, sopan, dan perhatian; dosen pengabdian Unija 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 Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha mitra.
2. Peningkatan Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha yang dihadapi mitra
3. Peningkatan Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat
4. Peningkatan Kerjasama lanjutan yang sejenis
5. 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 2024 dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus – 30 Agustus 2024 melalui laman web <https://bit.ly/surveymitrakerjasama2024>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Mitra kerjasama Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2024. 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 2024

| 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 15 dan $\alpha=0.05$ maka nilai Pearson Correlation adalah 0.4821.

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

Tabel 8.2 Hasil Validasi Indikator Survey

| No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan | No | Indikator | Nilai Korelasi | Kesimpulan |
|----|-----------|----------------|------------|----|-----------|----------------|------------|
| 1 | A1 | 0.9333 | valid | 9 | A9 | 0.9333 | valid |
| 2 | A2 | 0.9333 | valid | 10 | A10 | 0.8697 | valid |
| 3 | A3 | 0.8697 | valid | 11 | A11 | 0.7569 | valid |
| 4 | A3 | 0.9332 | valid | 12 | A12 | 0.7636 | valid |
| 5 | A5 | 0.7985 | valid | 13 | A13 | 0.9332 | valid |
| 6 | A6 | 0.8797 | valid | 14 | A14 | 0.8888 | valid |
| 7 | A7 | 0.7360 | valid | 15 | A15 | 0.8230 | valid |
| 8 | A8 | 0.9332 | valid | | | | |

Sumber data, 2024

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,968 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 8.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

| NO | PERNYATAAN | KEPUASAN | HARAPAN | GAP |
|----|---|----------|---------|-------|
| 1 | Kemampuan Bagian kerjasama dalam memberikan layanan [Kepuasan] | 90.00 | 90.00 | 0.00 |
| 2 | Kemampuan Bagian kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan layanan [Kepuasan] | 90.00 | 90.00 | 0.00 |
| 3 | Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra [Kepuasan] | 90.00 | 90.00 | 0.00 |
| 4 | Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan [Kepuasan] | 91.67 | 88.33 | 3.33 |
| 5 | Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/perundangan yang berlaku [Kepuasan] | 86.67 | 90.00 | -3.33 |
| 6 | Kesediaan dalam mendukung kerjasama [Kepuasan] | 86.67 | 90.00 | -3.33 |
| 7 | Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan mitra [Kepuasan] | 86.67 | 88.33 | -1.67 |
| 8 | Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada mitra [Kepuasan] | 91.67 | 93.33 | -1.67 |
| 9 | Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mitra yang memerlukan bantuan layanan [Kepuasan] | 90.00 | 93.33 | -3.33 |
| 10 | Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama [Kepuasan] | 90.00 | 91.67 | -1.67 |
| 11 | Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama [Kepuasan] | 91.67 | 91.67 | 0.00 |
| 12 | Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan] | 85.00 | 86.67 | -1.67 |
| 13 | Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami [Kepuasan] | 91.67 | 91.67 | 0.00 |
| 14 | Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan] | 88.33 | 90.00 | -1.67 |
| 15 | Kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Prodi/Fakultas/Universitas Wiraraja di masa mendatang [Kepuasan] | 91.67 | 93.33 | -1.67 |

Sumber data, 2024

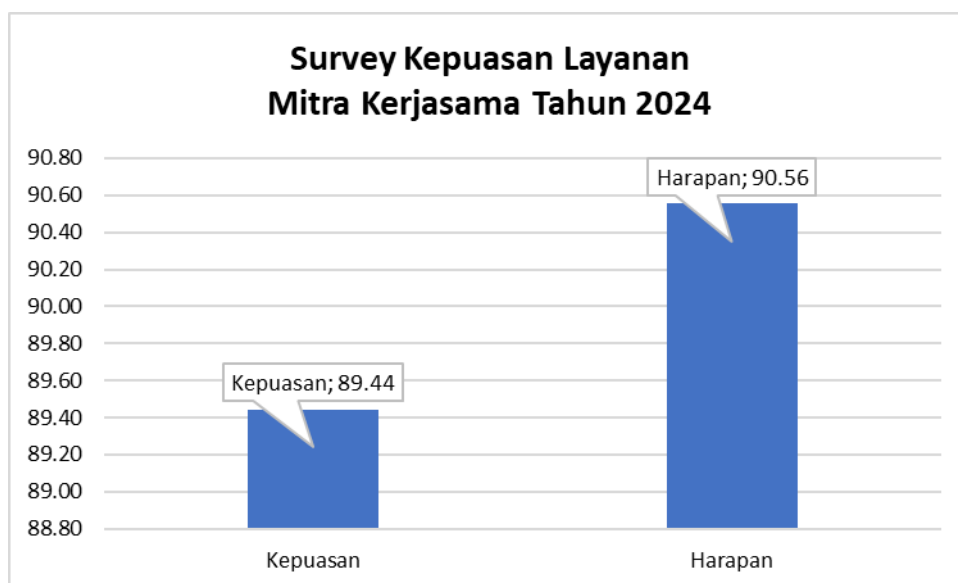
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 8.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

| | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------|-------|----|-----------------|
| Pair 1 Harapan-Kepuasan | 2.463 | 14 | .027 |

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

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



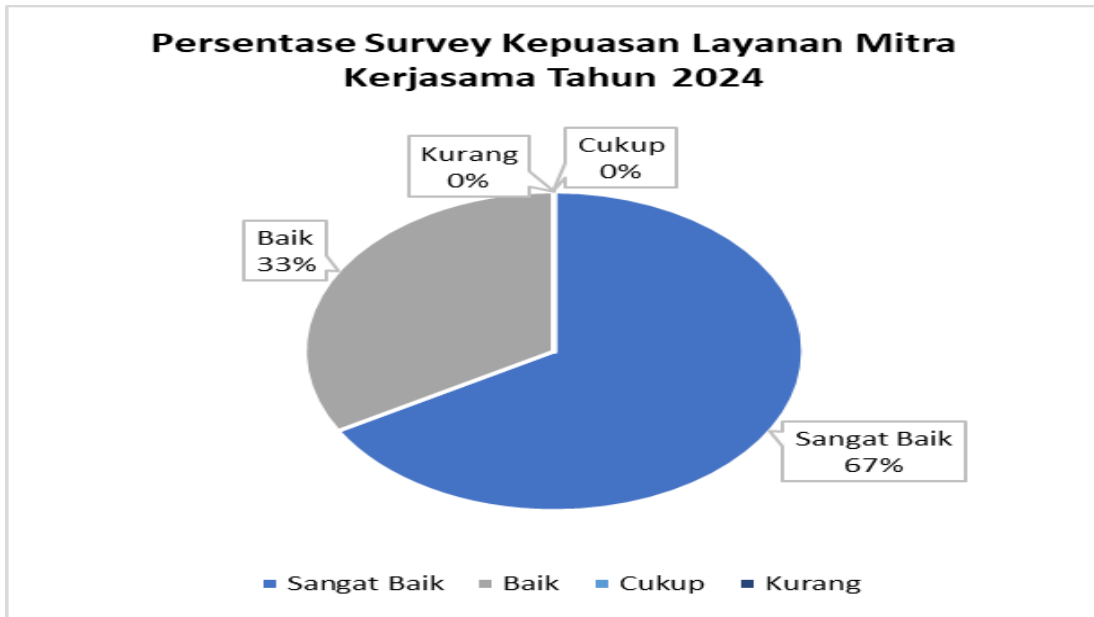
Gambar 8.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mitra kerjasama tahun 2024 adalah 89.44 dengan kategori sangat baik (A). Secara umum masih berkategori sangat baik (A) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

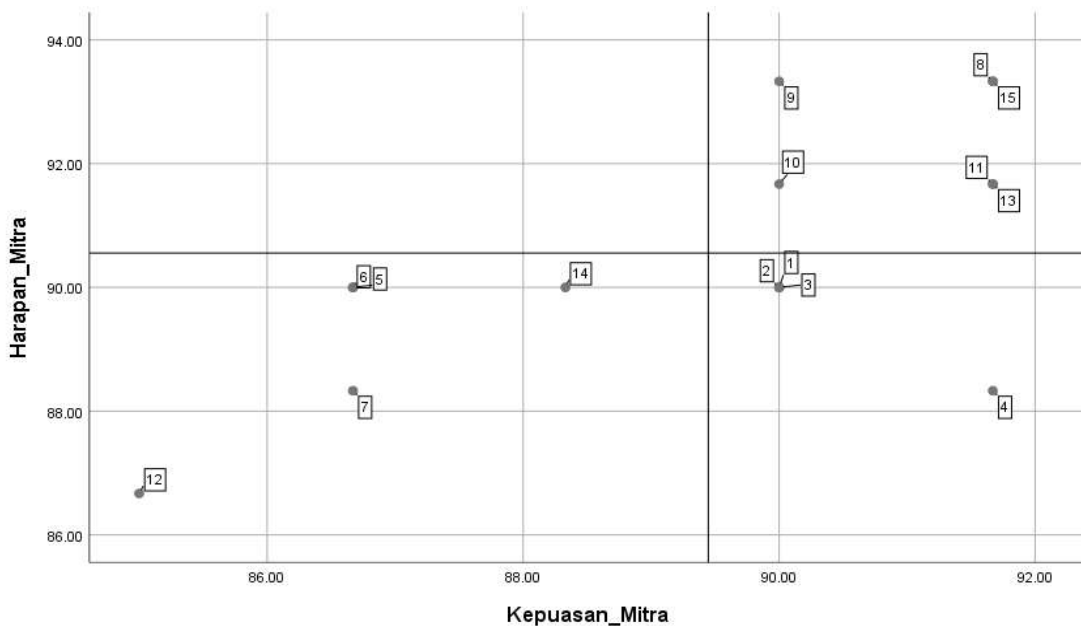
| Variabel | Indeks Kepuasan | Kategori |
|-----------------------|-----------------|----------|
| Pelaksanaan Kerjasama | 89.44 | A |

Rerata pesentase hasil survey mitra kerjasama disajikan dalam Gambar 8.2.



Gambar 8.2 Rekapitulasi Persentase Hasil Survey Mitra Kerjasama

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi mitra dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indikator dan berdasarkan matriks **Importance Performance Analysis (IPA)** sebagaimana Gambar 8.2. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 8.2 Matriks **Importance Performance Analysis (IPA)**

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada mitra kerjasama. Secara umum penilaian mitra terkait Kerjasama sangat memuaskan, hal ini didasarkan pada hasil analisa IPA tidak ditemukan indikator penilaian yang kurang.

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan, akan tetapi berdasarkan hasil analisis IPA tidak ditemukan penilaian yang mempunyai indeks kepuasan rendah. Mitra memberikan penilaian tinggi terhadap masing-masing unsur dalam survey kepuasan layanan untuk mitra Kerjasama.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para mitra kerjasama dengan indeks kepuasan layanan total 89.44 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), Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama [Kepuasan], Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan], Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan


dengan baik kepada kami (Kepuasan), Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari bagian kerjasama (Internal Office) [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, meskipun tidak ditemukan penilaian rendah dari itra maka dibuat rekomendasi yaitu perlu ditingkatkan lagi ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan Kerjasama (Kepuasan).

BAB IX PENUTUP

Demikian Laporan Survey Kepuasan Layanan pada Dosen ini dibuat oleh Pusat Jaminan Mutu Universitas Wiraraja dengan tujuan sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kinerja manajemen Universitas Wiraraja pada tahun 2024. Laporan ini dapat dijadikan sebagai masukan dan sekaligus memperbaiki layanan manajemen di Universitas Wiraraja sehingga menjadi suatu terobosan umpan balik bagi manajemen universitas.

Sumenep, 31 Desember 2024
Ketua PJM,

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