



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 Eknomi 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

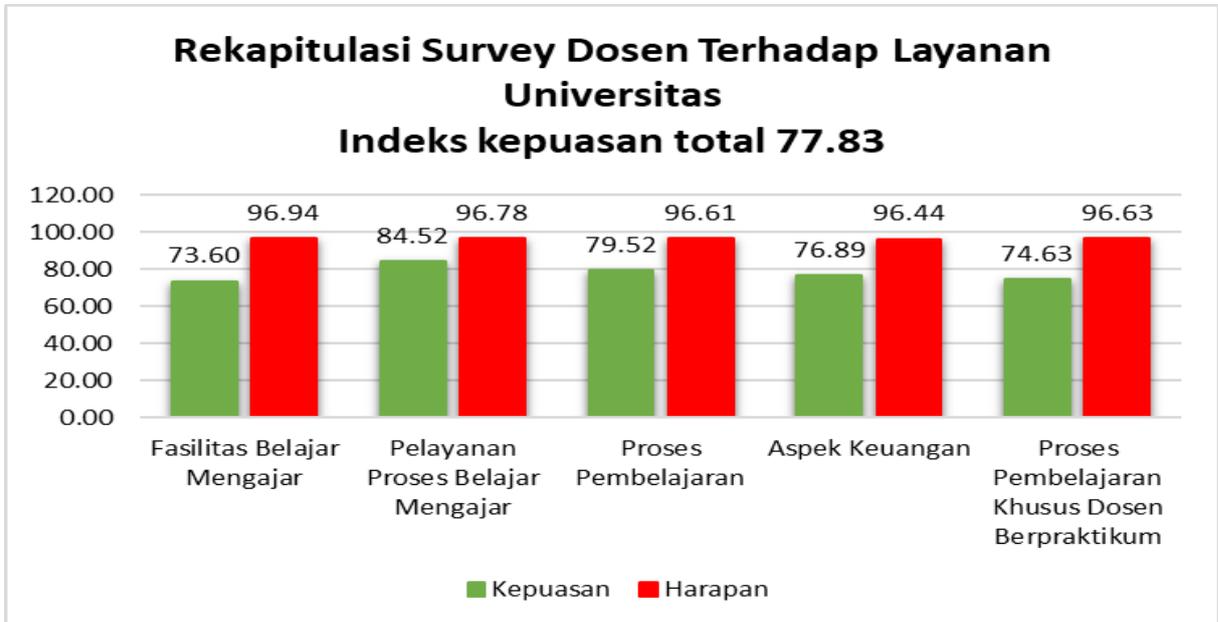
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

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

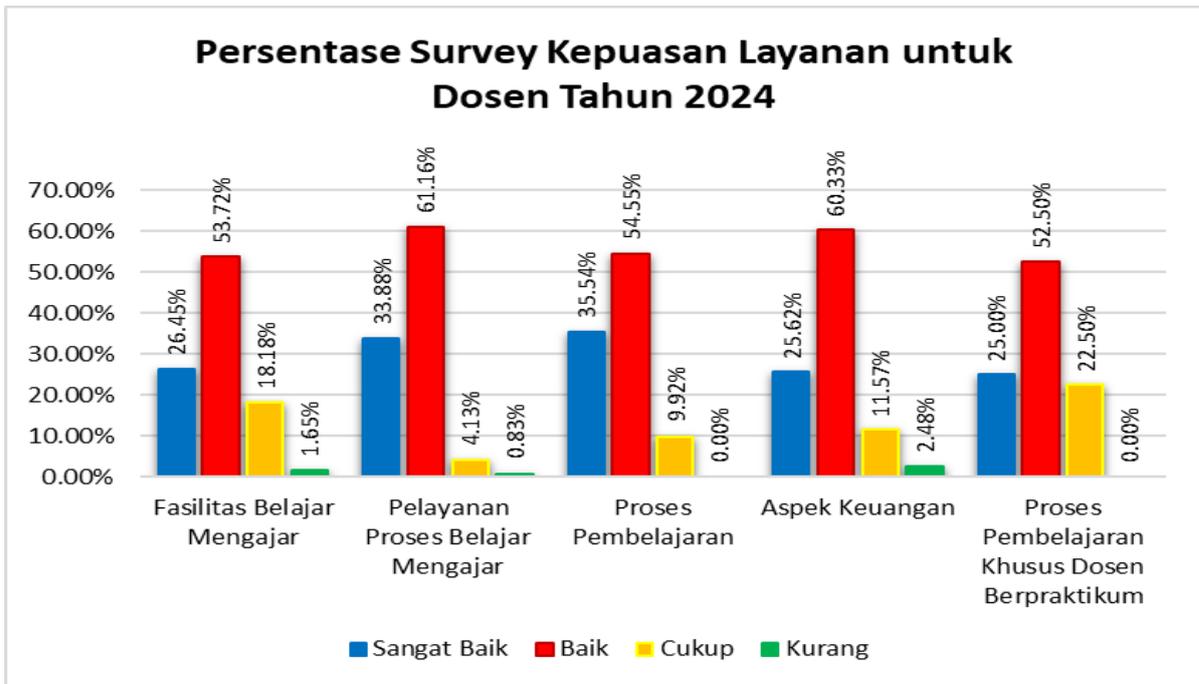
Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2024 adalah 77,83 dengan kategori baik (B). Indeks kepuasan tertinggi pada proses pembelajaran dan indeks kepuasan terendah pada fasilitas belajar mengajar namun secara umum masih berkategori baik (B) sebagaimana disajikan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

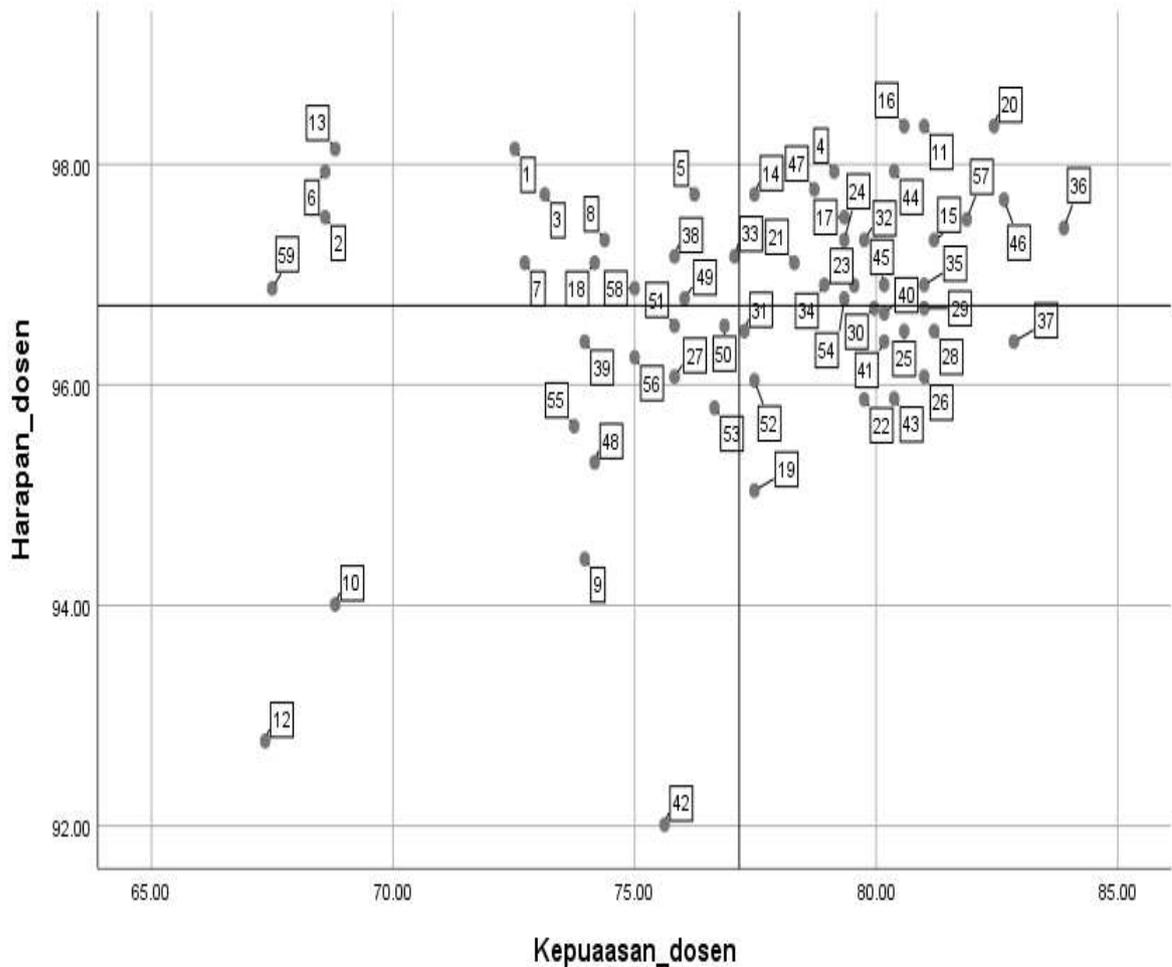
Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 29%; kategori baik 57%; kategori cukup 13%; dan kategori kurang 1%.



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

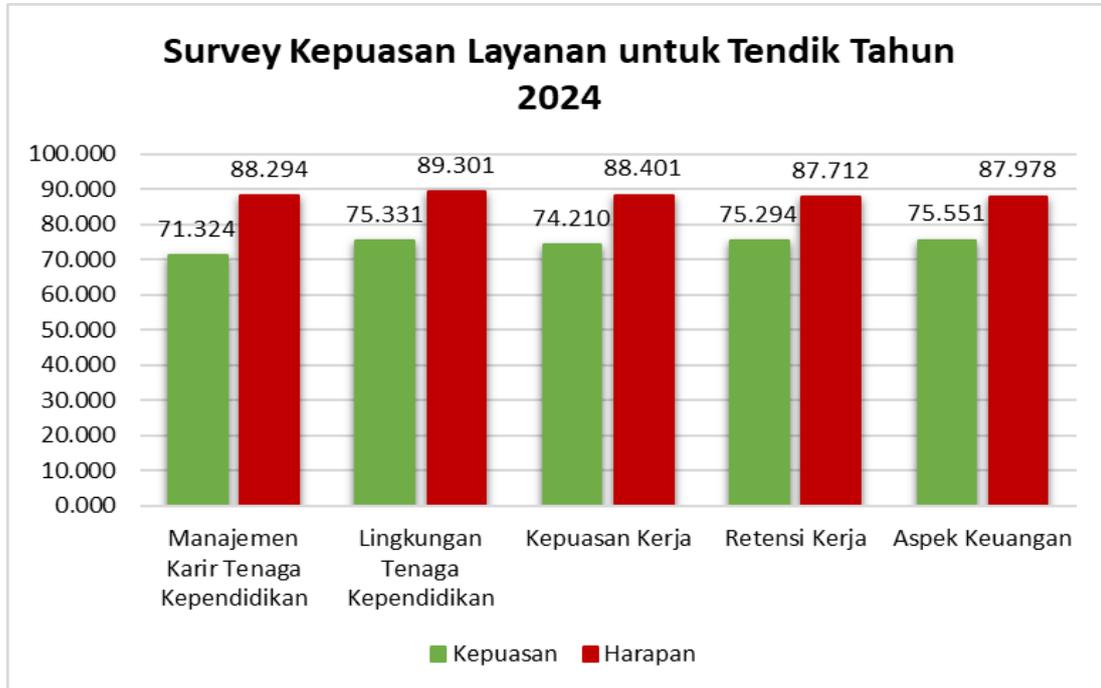
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

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.



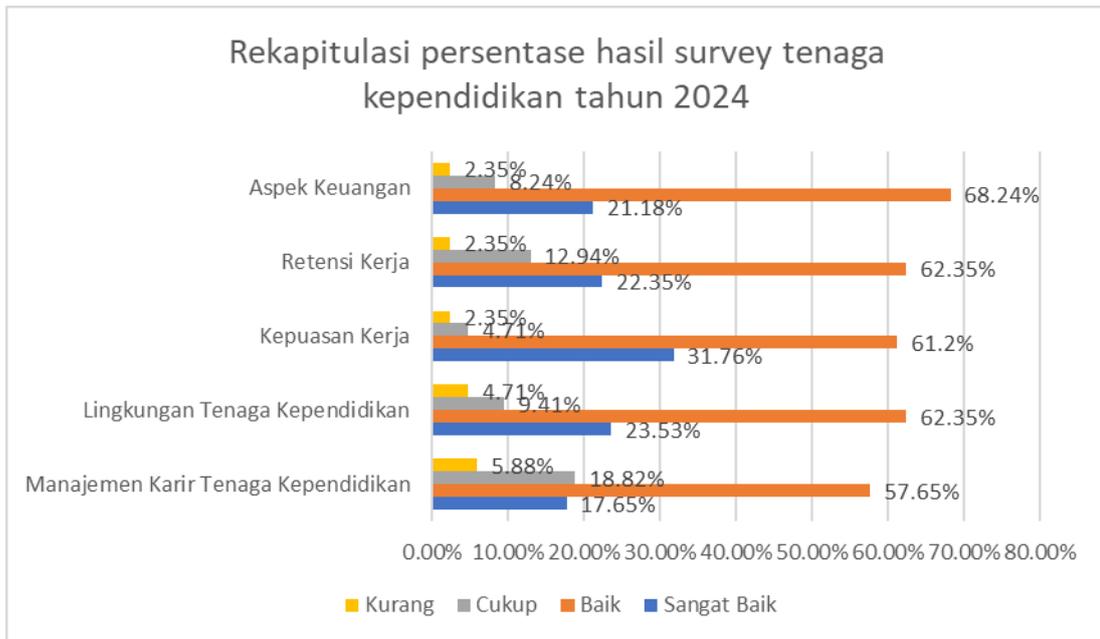
Gambar 3.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

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

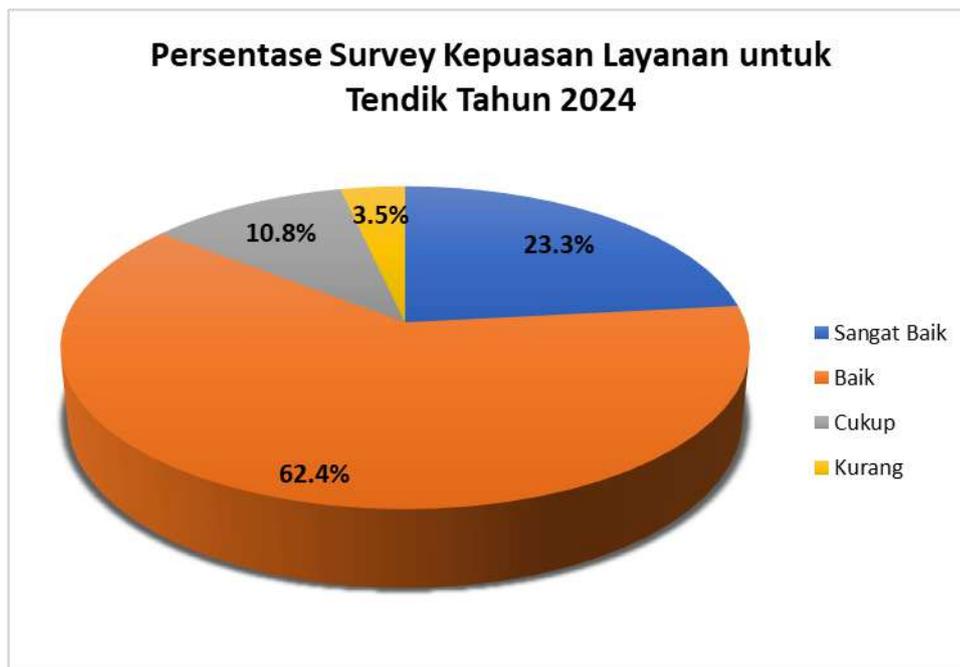
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Manajemen Karir Tenaga Kependidikan	71.324	B
Lingkungan Tenaga Kependidikan	75.331	B
Kepuasan Kerja	74.210	B
Retensi Kerja	75.294	B
Aspek Keuangan	75.551	B

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

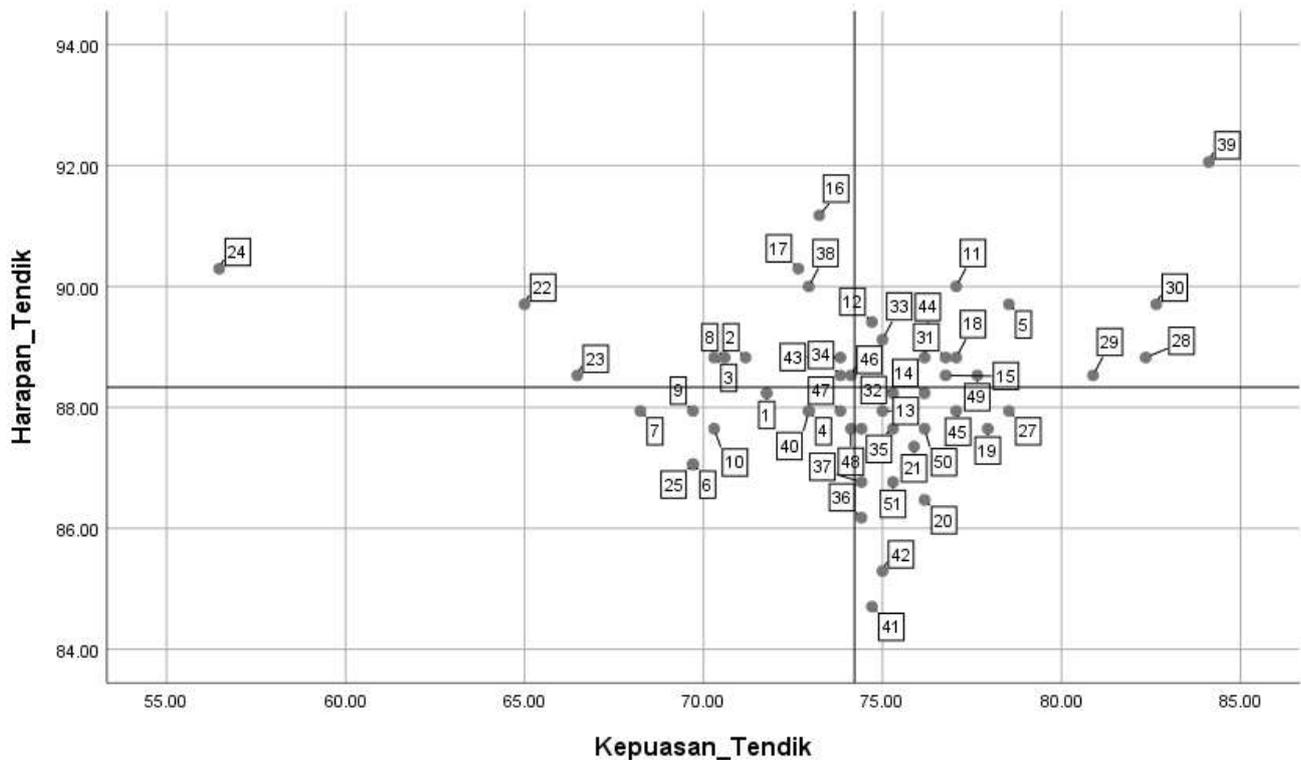
Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 23.3%; kategori baik 62.4%; kategori cukup 10.8%; dan kategori kurang 3.5% secara umum disajikan dalam Gambar 3.3.



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

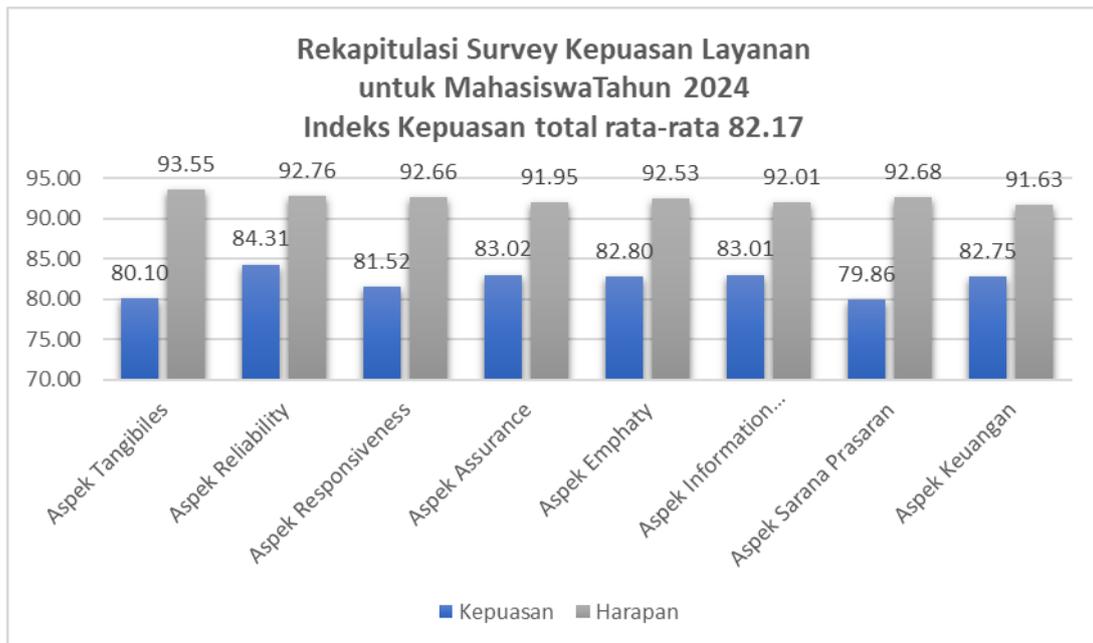
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

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 H_0 ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.

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



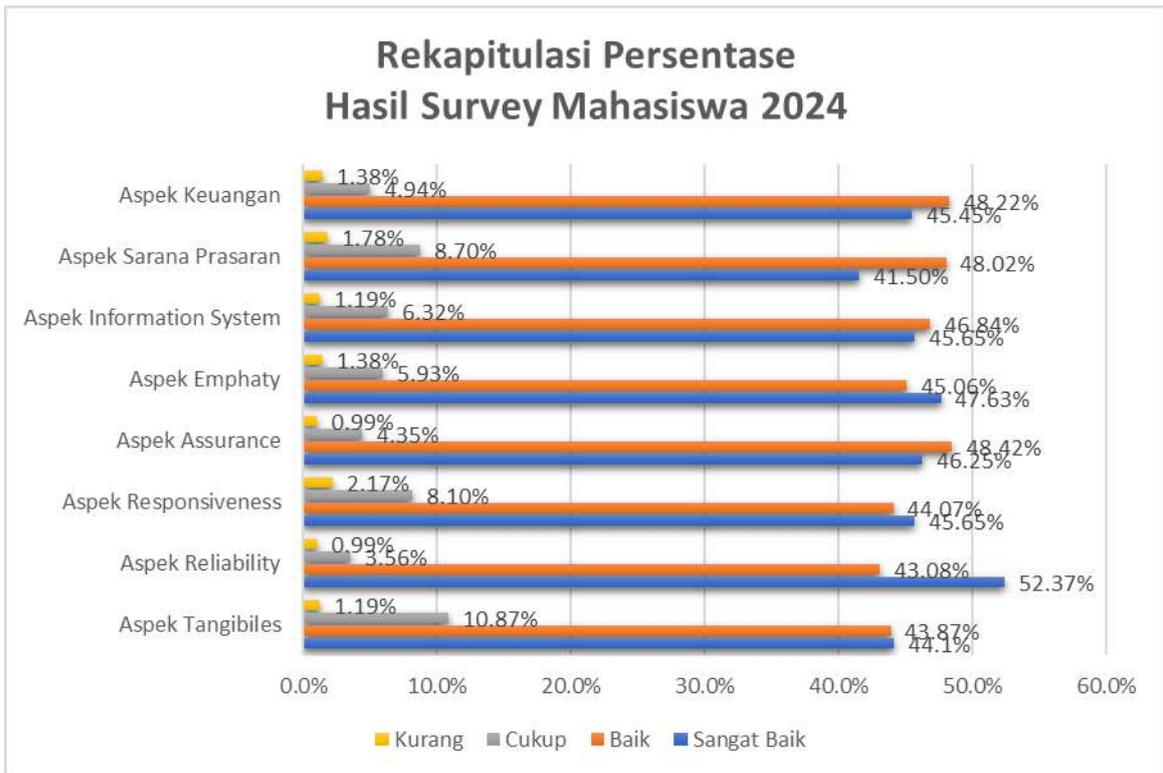
Gambar 4.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mahasiswa tahun 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

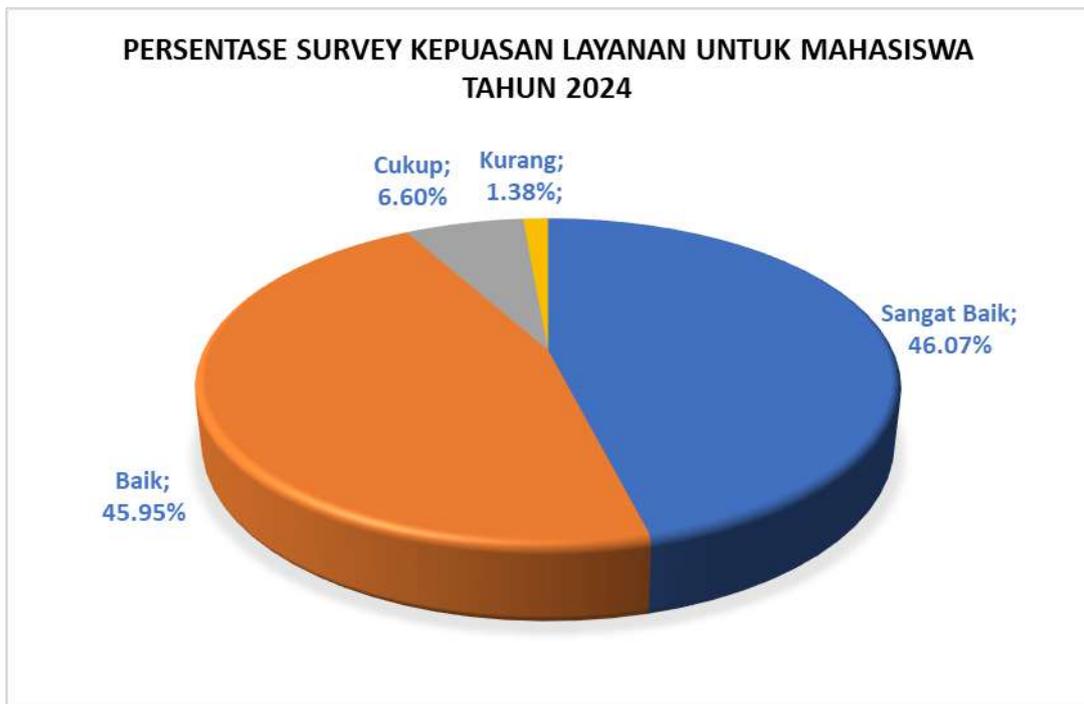
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Aspek Tangibles	80.10	B
Aspek Reliability	84.31	A
Aspek Responsiveness	81.52	A
Aspek Assurance	83.02	A
Aspek Empathy	82.80	A
Aspek Informasi System	83.01	A
Aspek sarana Prasarana	79.86	B
Aspek Keuangan	82.75	A

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



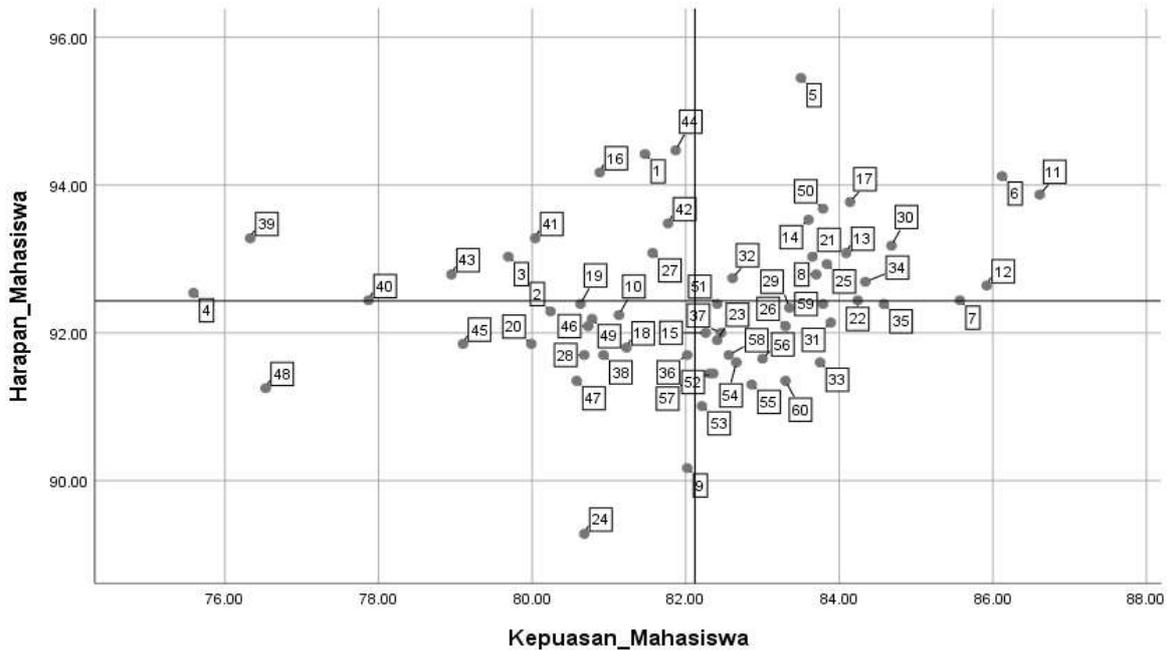
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Mahasiswa

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

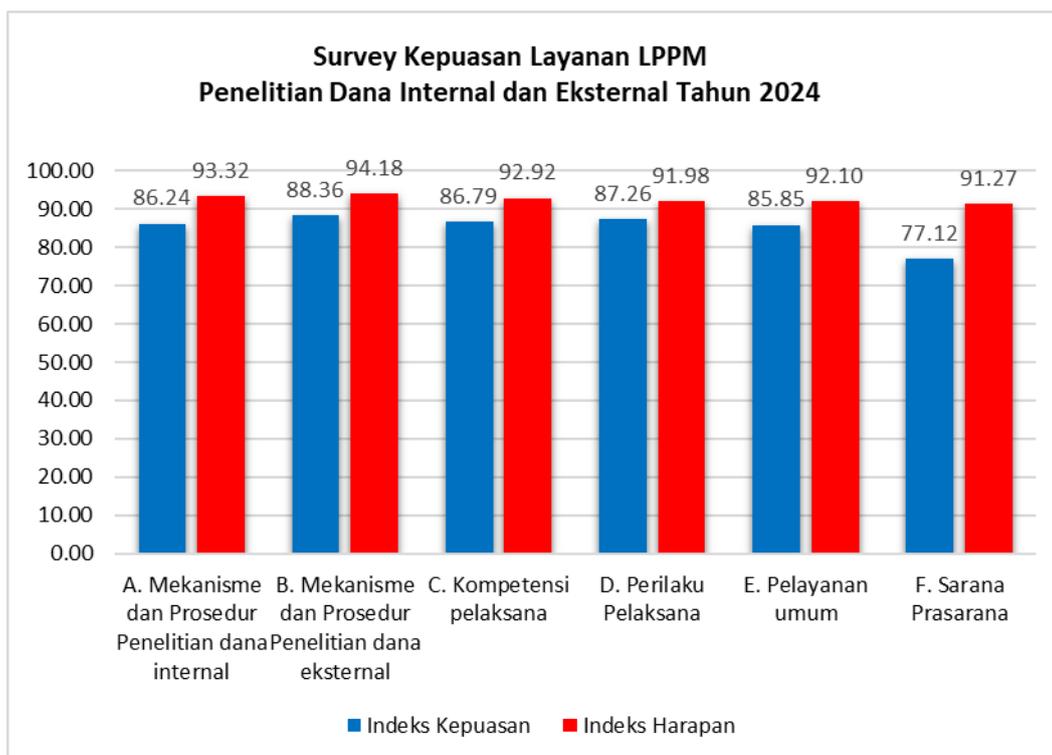
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

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.



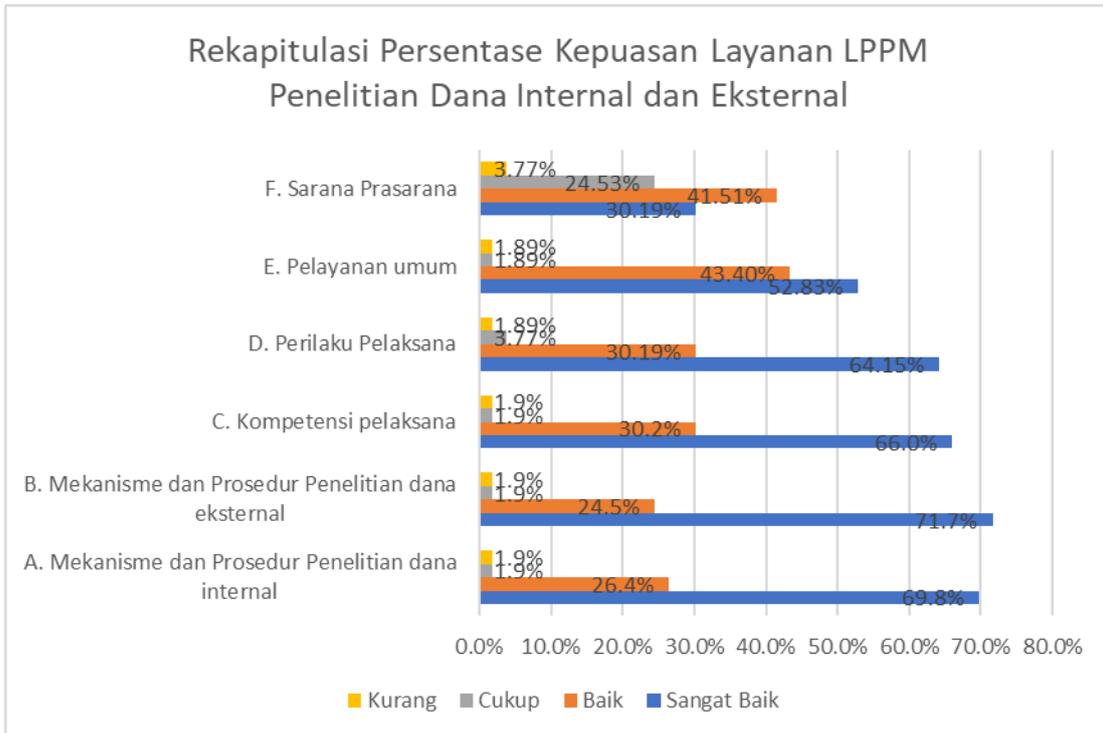
Gambar 5.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

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

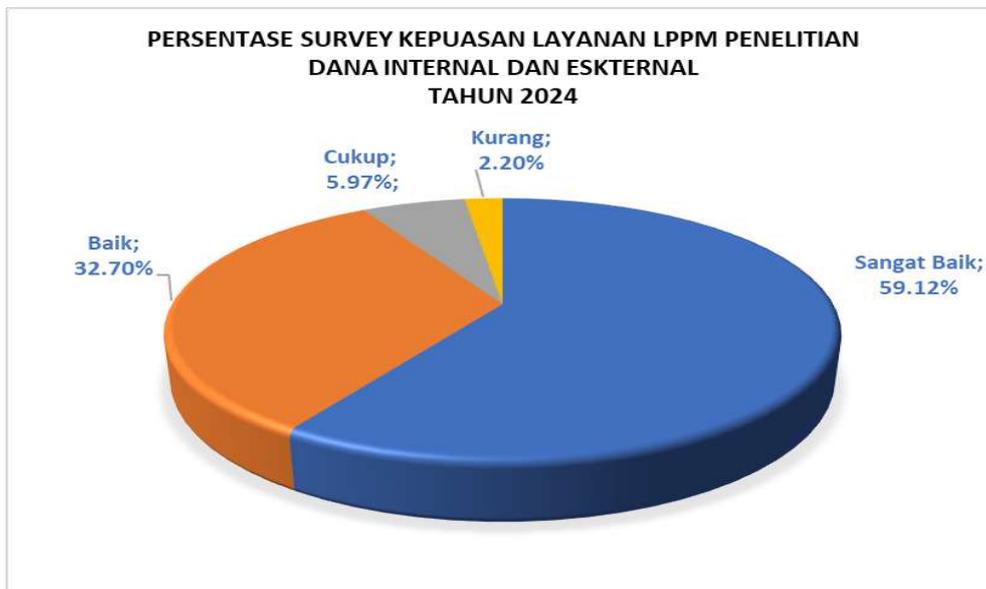
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	86.24	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	88.36	A
C. Kompetensi pelaksana	86.79	A
D. Perilaku Pelaksana	87.26	A
E. Pelayanan umum	85.85	A
F. Sarana Prasarana	77.12	B

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



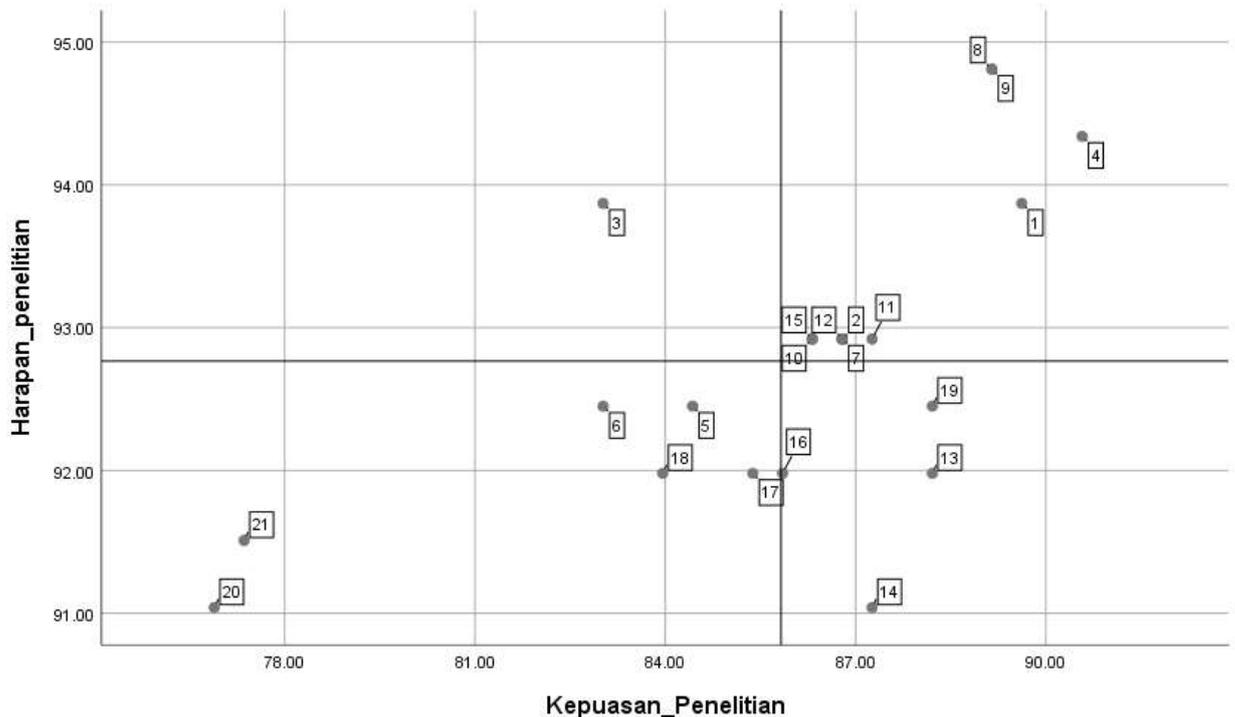
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Dosen Peneliti

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

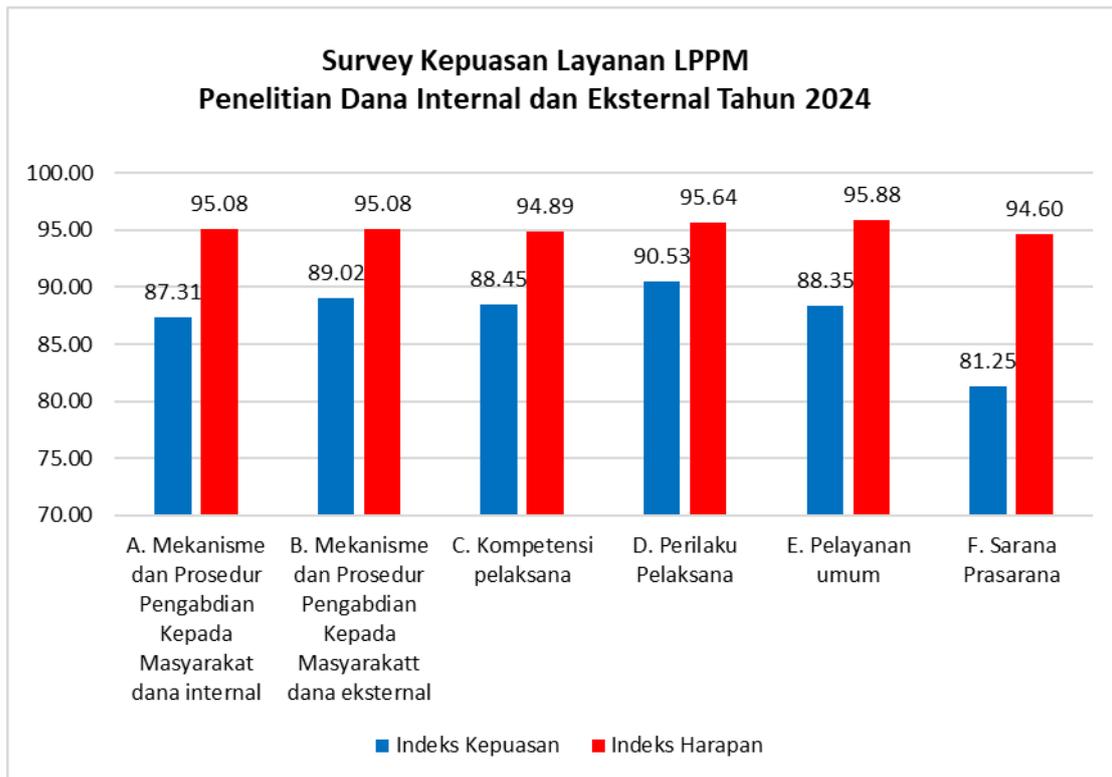
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

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.



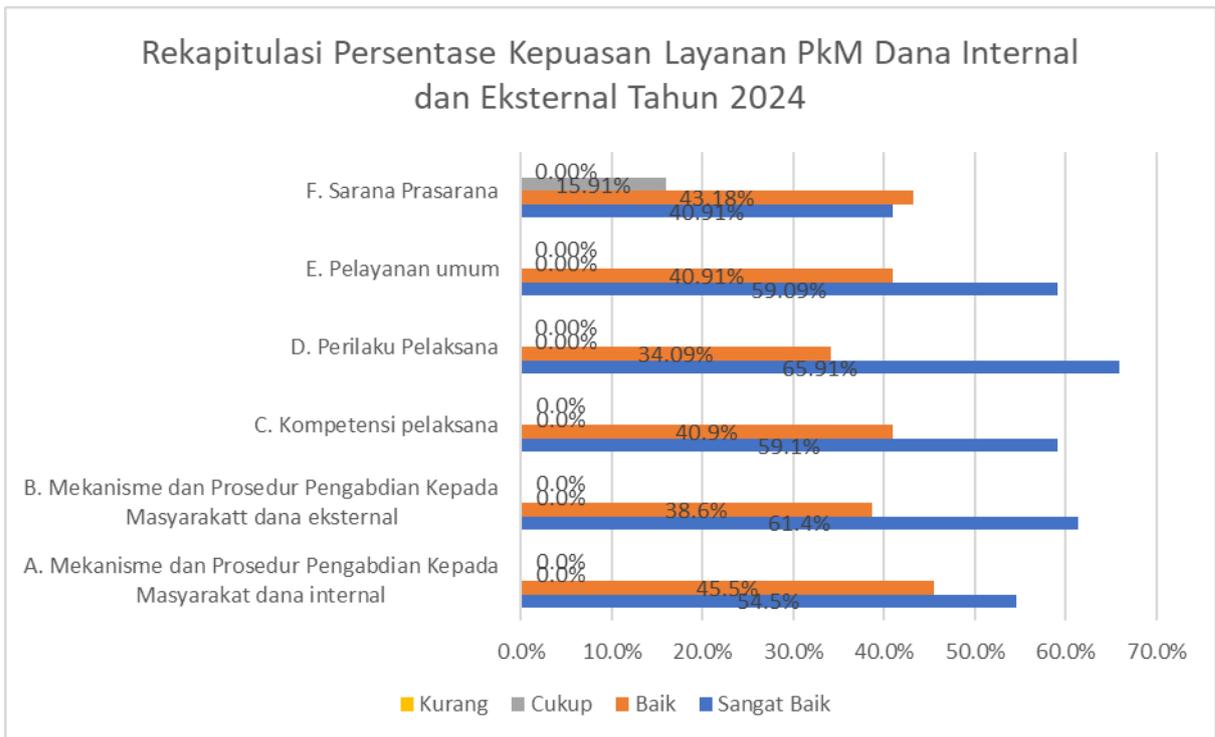
Gambar 6.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

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.



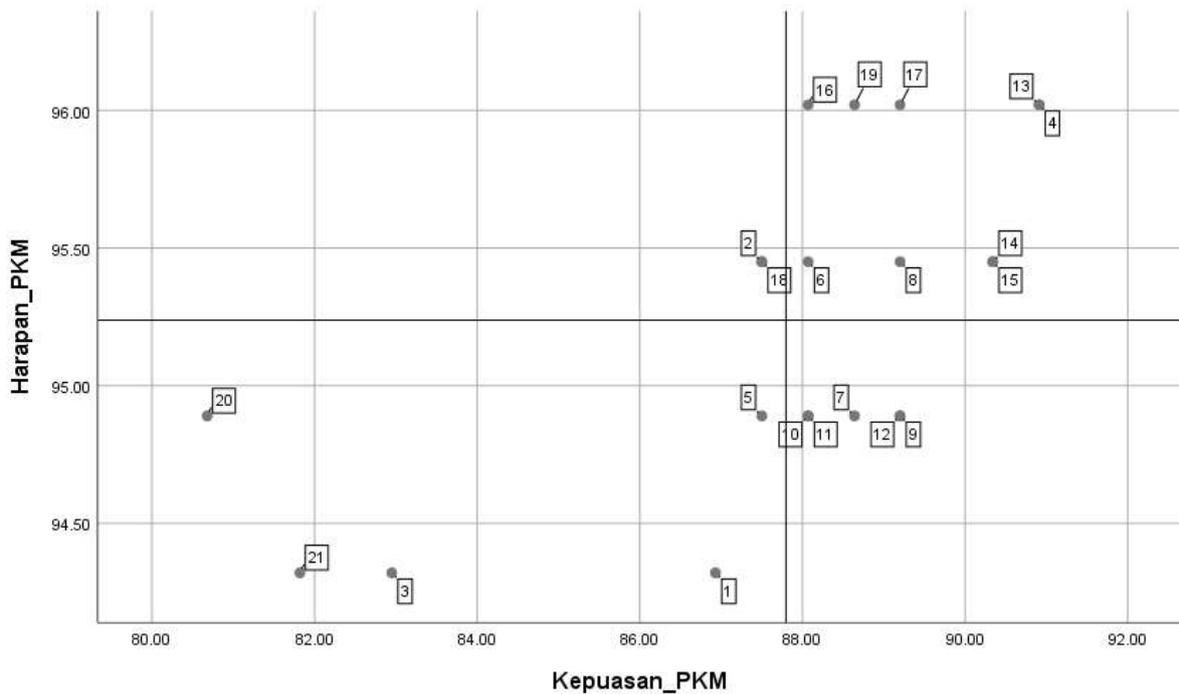
Gambar 6.2 Persentase Hasil Survey Dosen Pengabdian

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

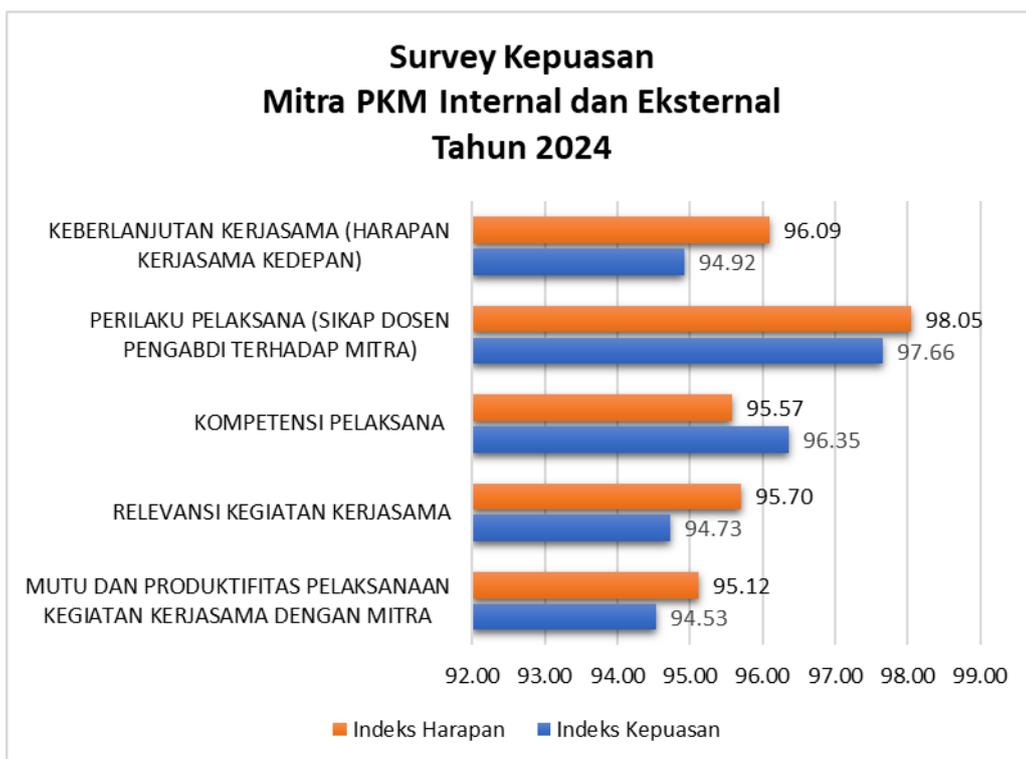
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

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.



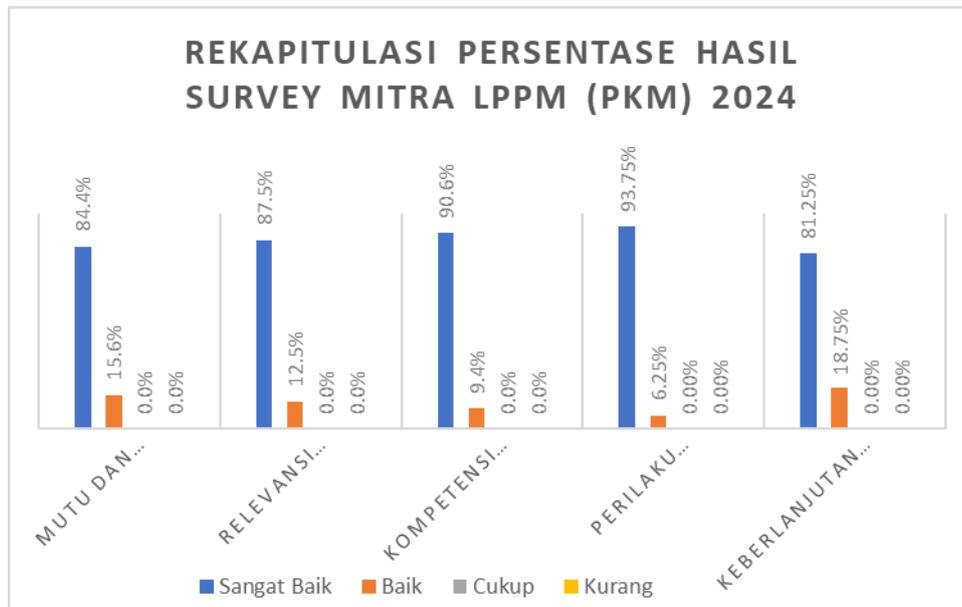
Gambar 7.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

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.



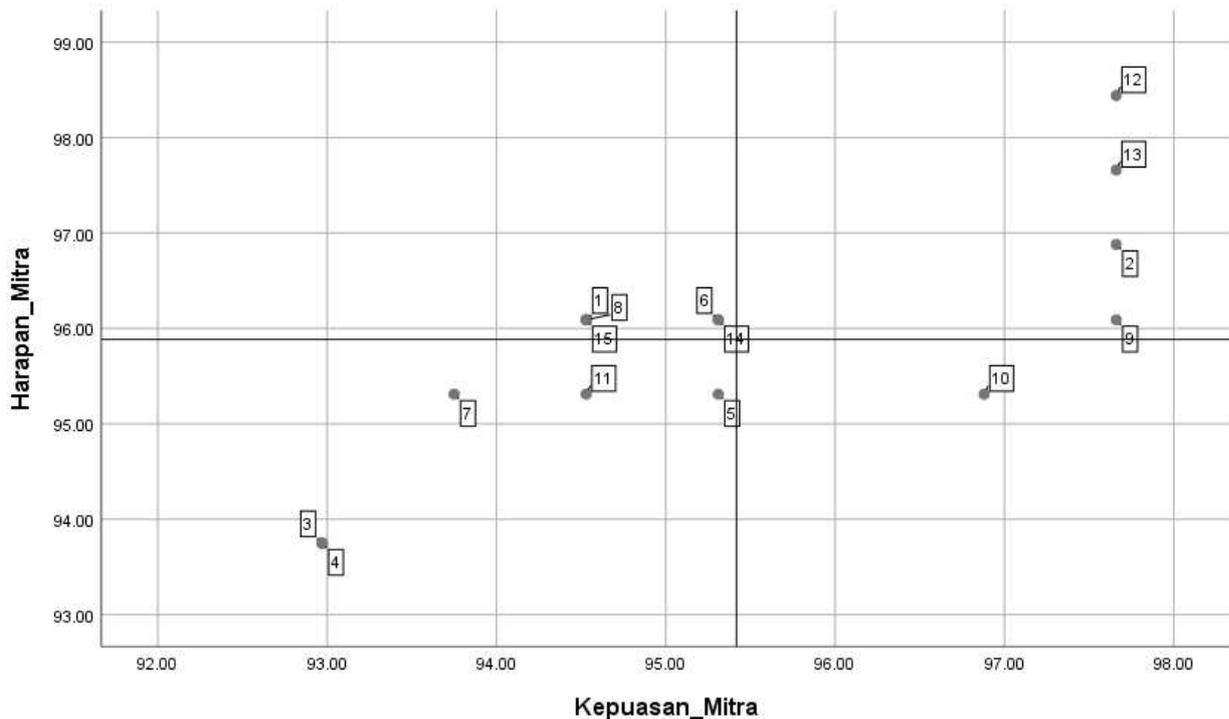
Gambar 7.2 Persentase Hasil Survey Mitra LPPM

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.



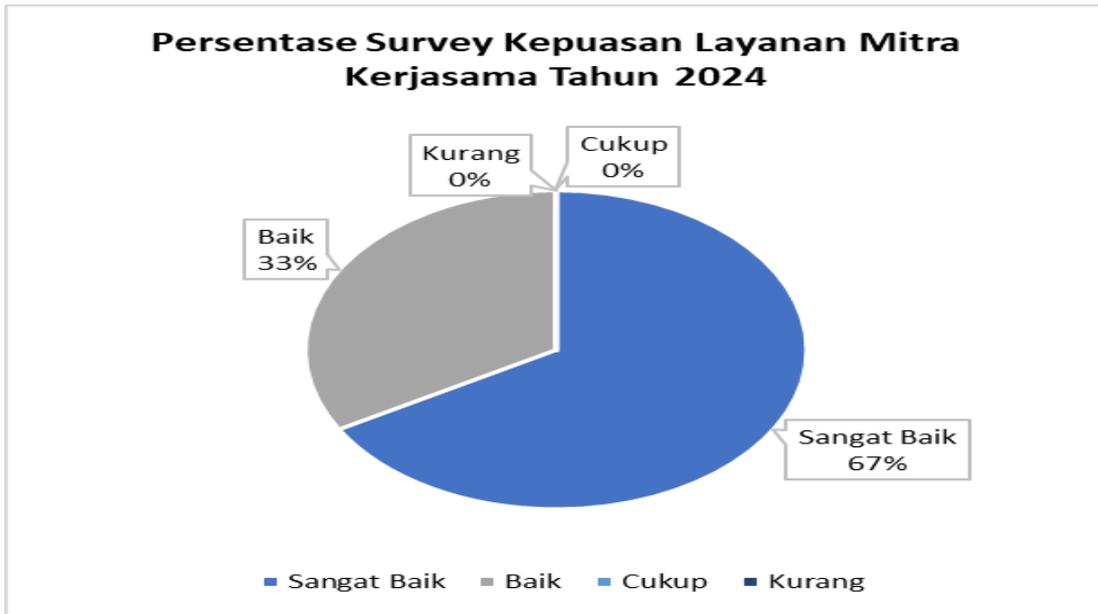
Gambar 8.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

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

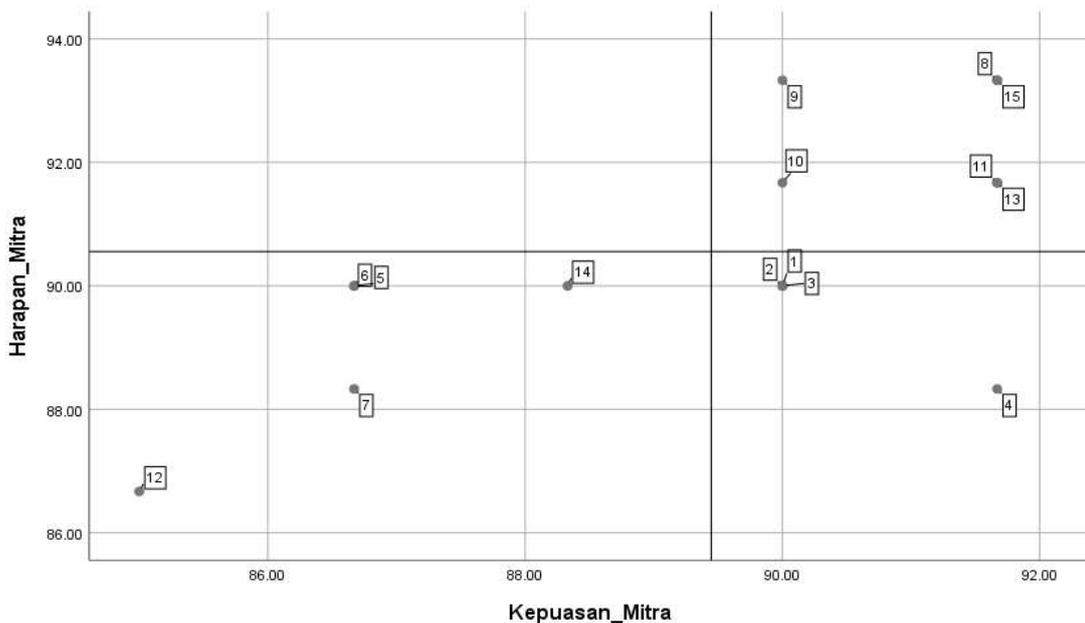
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Pelaksanaan Kerjasama	89.44	A

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