



# 2025

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

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN LAYANAN  
TAHUN 2025**



**UNIVERSITAS WIRARAJA  
TAHUN 2025**

## 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 2025 dilaksanakan pada tanggal 22 – 27 Oktober 2025 melalui laman web <https://bit.ly/surveydosen2025> yang pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Dosen Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2025. 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 114 Dosen dari populasi total 164 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 2025

No	Fakultas	Prodi	Populasi	Responden yang Wajib Mengisi Survey
1	Fakultas Pertanian	S1 Agribisnis	11	7
		S1 THP	8	5
2	Fakultas Hukum	S1 Hukum	11	7
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	S1 Manajemen	20	13
		S1 Akuntansi	12	8
		S1 Bisnis Digital	6	4
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	S1 Administrasi Publik	12	8
		S1 DKV	5	3
5	Fakultas Teknik	S1 Teknik Sipil	11	7
		S1 Informatika	8	5
		S1 Sistem Informasi	9	6
6 7	Fakultas Ilmu Kesehatan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	S1 Keperawatan	8	5
		S1 Kebidanan	7	5
		Profesi Ners	6	4
		Profesi Bidan	8	5
		S1 Pendidikan IPA	6	4
8	Pascasarjana	S1 PGSD	9	6
		Magister Hukum	7	5
<b>JUMLAH</b>			<b>164</b>	<b>107</b>

## 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  $df = 114$  dan  $\alpha=0.05$  maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.1824. 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 Dosen

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0,644	valid	31	B16	0.706	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, 2025

## Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 2.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>FASILITAS BELAJAR MENGAJAR</b>				
1	Kepuasan terhadap ruang Dosen yang rapi dan nyaman	75,658	95,833	-20,175
2	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	71,053	96,053	-25,000
3	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung	77,851	96,491	-18,640
4	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman	81,140	95,833	-14,693
5	Kepuasan terhadap Koleksi perpustakaan	76,754	96,491	-19,737
6	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	65,351	96,053	-30,702
7	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	71,930	93,640	-21,711
8	Kepuasan terhadap Area parkir	67,982	94,079	-26,096
9	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	77,412	93,421	-16,009
10	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	71,491	92,105	-20,614
11	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	78,509	97,149	-18,640
12	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	67,763	90,570	-22,807
13	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	65,789	96,711	-30,921
14	Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)	77,412	95,833	-18,421
15	Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)	85,088	96,272	-11,184
<b>PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR</b>				
1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	82,018	96,930	-14,912
2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	79,605	96,272	-16,667
3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)	74,561	96,272	-21,711
4	Ketersediaan Koperasi Dosen	78,509	91,447	-12,939
5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi	82,456	96,930	-14,474
6	Informasi koleksi perpustakaan	78,289	96,272	-17,982
7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	82,456	93,860	-11,404
8	Keramahan layanan keuangan	80,702	93,860	-13,158
9	Keramahan layanan akademik	79,605	95,175	-15,570
10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	80,263	94,518	-14,254
11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	81,798	96,053	-14,254
12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	73,465	95,395	-21,930
13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	80,044	94,956	-14,912
14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	81,579	96,053	-14,474
15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	83,114	95,833	-12,719
16	Keramahan Satpam	79,167	94,518	-15,351
<b>PROSES PEMBELAJARAN</b>				

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	80,482	94,518	-14,035
2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas	79,167	95,833	-16,667
3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	80,482	96,930	-16,447
4	Ketersediaan Kurikulum dan Silabus Mata Kuliah	82,237	96,053	-13,816
5	Ketersediaan Presensi dan Berita Acara Pembelajaran	83,991	95,833	-11,842
6	Alokasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	85,088	96,930	-11,842
7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen	75,439	95,614	-20,175
8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen	76,535	95,395	-18,860
9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	80,702	96,053	-15,351
10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	79,386	91,009	-11,623
11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas	77,632	94,956	-17,325
12	Evaluasi dan monitoring progress pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat	81,579	96,053	-14,474
13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	80,482	96,272	-15,789
14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	79,386	95,833	-16,447
15	Komitmen jaminan mutu penyelenggaraan pendidikan	83,553	97,680	-14,128
<b>ASPEK KEUANGAN</b>				
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop	79,167	95,395	-16,228
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT	73,465	93,421	-19,956
3	Unija memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemristek, dan sumber lainnya	78,070	95,614	-17,544
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	77,632	93,860	-16,228
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	76,974	93,860	-16,886
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	77,193	95,614	-18,421
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan	76,535	95,833	-19,298
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	79,605	95,175	-15,570
<b>PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR PRAKTIKUM</b>				
1	Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum	74,432	94,886	-20,455
2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	73,295	96,591	-23,295
3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	81,818	94,886	-13,068
4	Suasana Ruang praktek/praktikum	78,977	95,455	-16,477
5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	68,750	96,591	-27,841

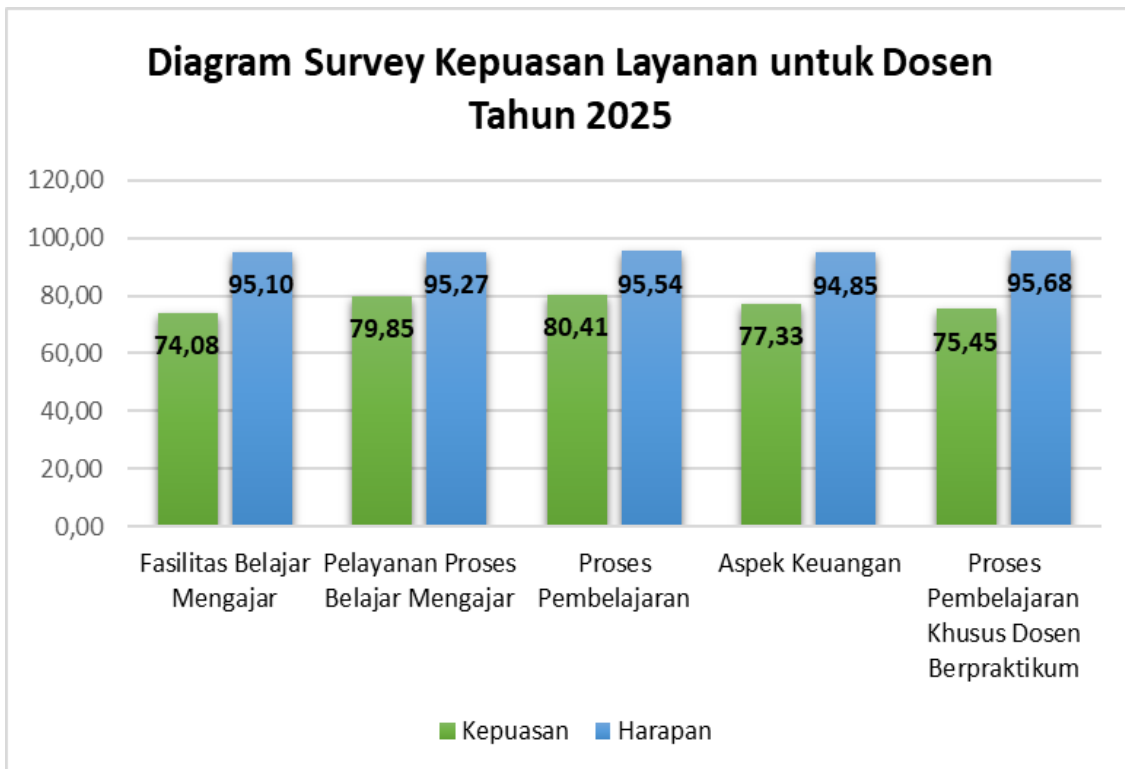
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 2.4 Uji Beda Antara harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	30.090	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.



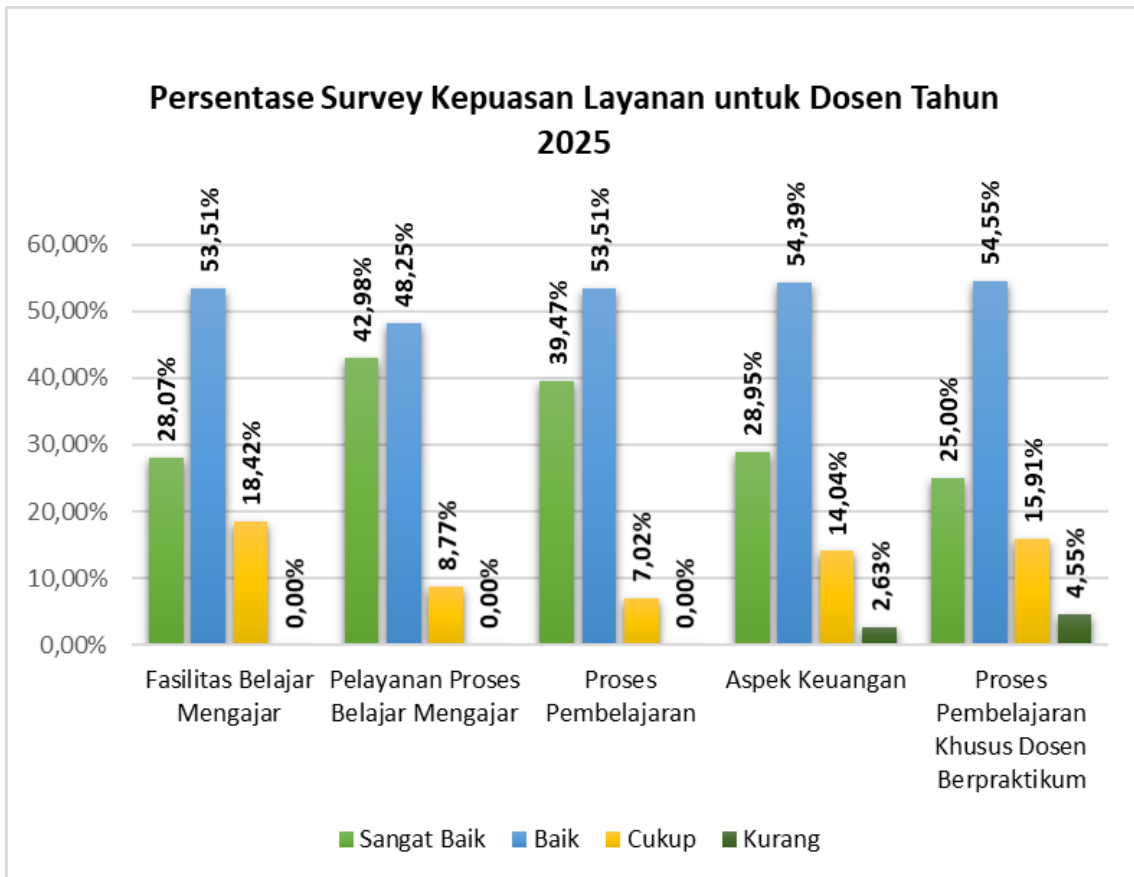
Gambar 2.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2025 adalah 77,42 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

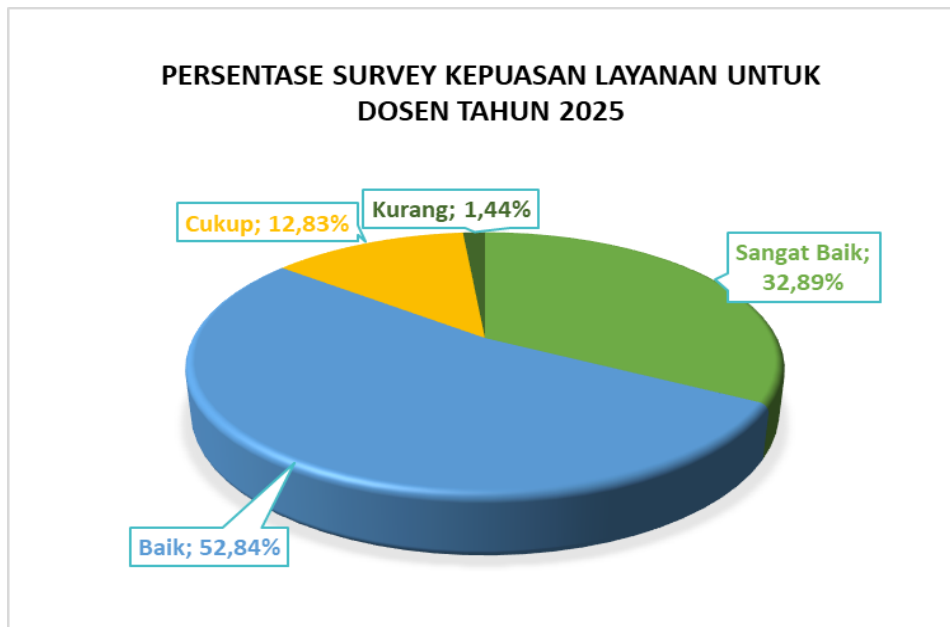
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Fasilitas belajar mengajar	74.08	B
Pelayanan proses belajar mengajar	79.85	B
Proses pembelajaran	80.41	B
Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum	75.45	B
Aspek keuangan	77.33	B

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 52.84% berkategori baik. Rekapitulasi persentase hasil survey dosen disajikan dalam Gambar 2.2 berikut.



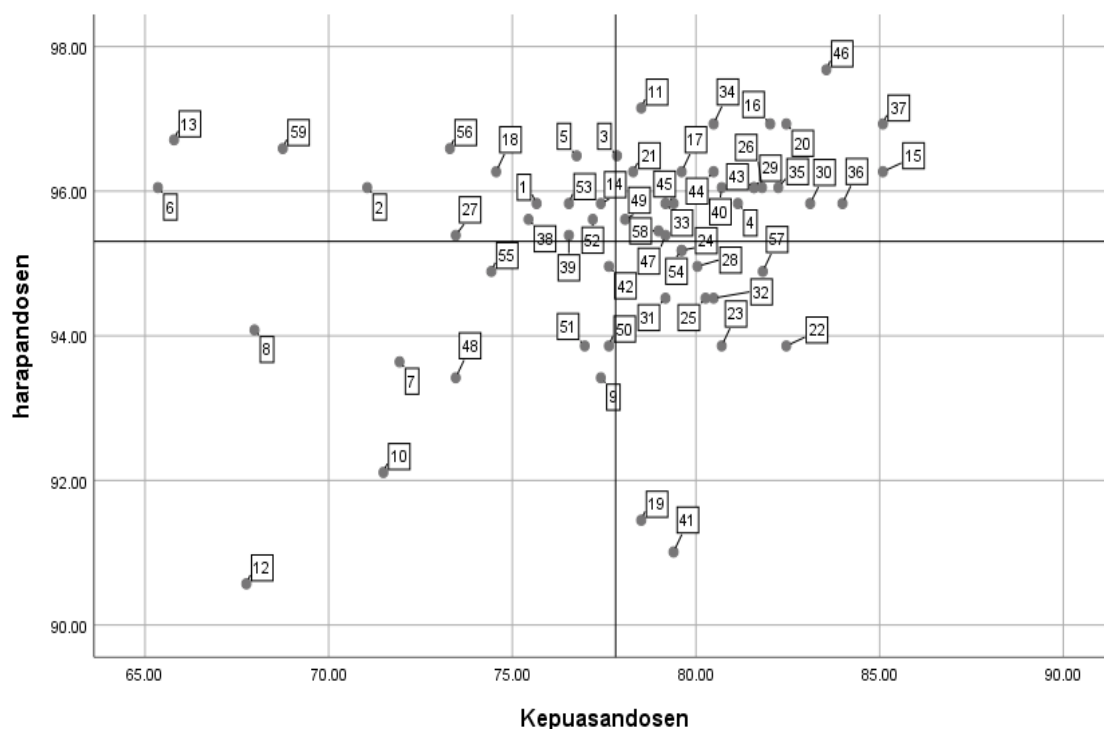
Gambar 2.2 Persentase Hasil Survey Dosen

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 32.89%; kategori baik 52.84%; kategori cukup 12.83%; dan kategori kurang 1.44%.



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 kamar mandi/toilet (indikator nomor 13)
- 7) Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat) (indikator nomor 14)
- 8) Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang) (indikator nomor 18)
- 9) Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut (indikator nomor 27)
- 10) Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (indikator nomor 38)
- 11) Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen (indikator nomor 39)
- 12) Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan (indikator nomor 52)
- 13) Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan (indikator nomor 53)
- 14) Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa (indikator nomor 56)
- 15) 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 kamar mandi/toilet, Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat).
- 2) Unsur pelayanan proses belajar mengajar: Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang) , Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut.
- 3) Unsur proses pembelajaran: Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas, Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen dan Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen
- 4) Unsur Keuangan: Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan, Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan
- 5) Unsur proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum: Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa, Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium

## **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para dosen dengan indeks kepuasan layanan 77.42 dengan kategori baik (B). hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Fasilitas belajar mengajar (74.08/B)
- b. Pelayanan proses belajar mengajar (79.85/B)
- c. Proses pembelajaran (80.41/B)
- d. Proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum (75.45/B)
- e. Aspek keuangan (77.33/B)

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

## **7. Rekomendasi**

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

- 1) Peningkatan terhadap ruang dosen yang rapi dan nyaman
- 2) Peningkatan 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 kamar mandi/toilet, Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)
- 7) Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang)
- 8) Peningkatan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut
- 9) Peningkatan Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas
- 10) Peningkatan Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen
- 11) Peningkatan Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen
- 12) Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan,
- 13) Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan
- 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 2025 dilaksanakan pada tanggal 22 - 27 Oktober 2025 melalui laman website Survey Kepuasan Layanan untuk Tenaga Kependidikan <https://bit.ly/surveytendik2025> yang pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Tenaga kependidikan Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2025. 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 86 sampel dari populasi total 110 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 2025

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

No	Fakultas/Satuan Kerja	Populasi	Responden yang Wajib Mengisi Survey
22	Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)	3	2
23	UPT. Pusat Pelayanan Kesehatan	3	2
24	UPT. Pusat Bahasa	1	1
<b>JUMLAH</b>		<b>110</b>	<b>86</b>

## 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				

Sumber data, 2025

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

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN</b>				
1	Proses rekrutmen calon pelamar dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	79,651	90,407	-10,756
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	77,616	89,826	-12,209
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	73,256	89,826	-16,570
4	Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan	70,349	90,116	-19,767
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan	81,686	91,570	-9,884
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	72,093	88,953	-16,860
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan posisi/jabatan kepada setiap karyawan	70,640	88,953	-18,314
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	70,058	89,244	-19,186
9	Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan	70,930	89,826	-18,895
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	70,930	86,628	-15,698
<b>LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN</b>				
11	Pencahayaannya/penerangan ruang kerja sangat baik	80,233	92,151	-11,919
12	Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja	79,942	90,988	-11,047
13	Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja	79,070	90,116	-11,047
14	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	79,070	90,407	-11,337
15	Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok	77,035	89,826	-12,791
16	Ruang kerja memiliki estetika (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	74,128	88,953	-14,826
17	Desain ruang kerja memberikan kenyamanan privasi	73,837	88,372	-14,535
18	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	81,395	89,826	-8,430

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>KEPUASAN KERJA</b>				
19	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	78,779	88,663	-9,884
20	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	78,235	87,500	-9,265
21	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	78,529	88,372	-9,843
22	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	63,529	90,988	-27,459
23	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	67,059	89,244	-22,185
24	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	58,235	92,733	-34,497
25	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	71,765	88,953	-17,189
26	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	77,647	88,953	-11,306
27	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	81,765	89,244	-7,479
28	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	84,412	90,407	-5,995
29	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	82,941	88,663	-5,722
30	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	82,353	90,698	-8,345
31	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	77,353	90,698	-13,345
32	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	75,588	89,244	-13,656
33	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	79,412	90,407	-10,995
34	Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja [Kepuasan]	76,471	89,244	-12,774
<b>RETENSI KERJA</b>				
35	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	77,035	87,209	-10,174
36	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	74,709	86,919	-12,209
37	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	78,488	87,791	-9,302
38	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	75,872	90,698	-14,826
39	Lembaga memberikan fasilitas dan jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dl	84,302	90,988	-6,686
40	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	72,384	89,244	-16,860
41	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	79,651	89,535	-9,884
42	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	77,326	87,791	-10,465

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
43	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	76,163	89,244	-13,081
<b>ASPEK KEUANGAN</b>				
44	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	81,395	90,698	-9,302
45	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIP	81,395	88,663	-7,267
46	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	80,233	90,116	-9,884
47	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	79,070	90,407	-11,337
48	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	77,616	89,244	-11,628
49	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	78,198	90,698	-12,500
50	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	77,035	89,535	-12,500
51	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	76,744	88,663	-11,919

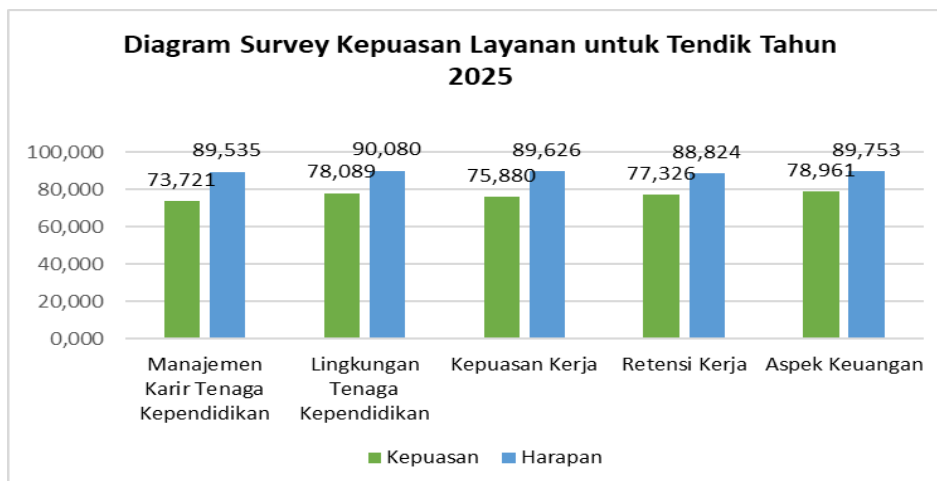
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3.4 Uji Beda antara Harapan dan Kepuasan

	t	Df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	71.610	48	.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.



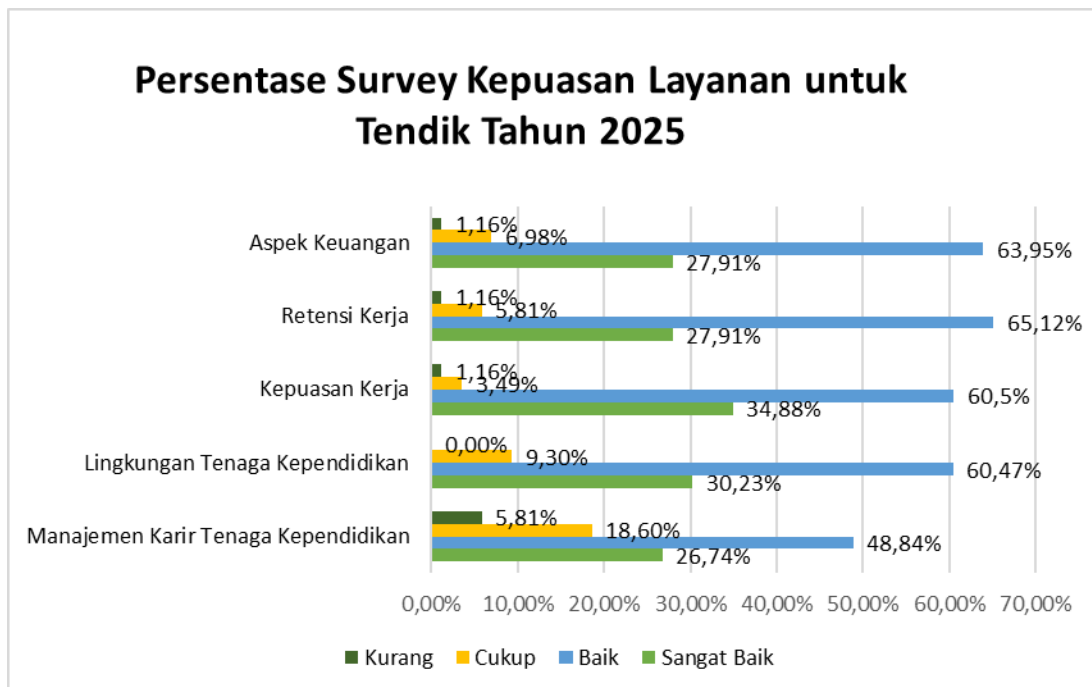
Gambar 3.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh tenaga kependidikan tahun 2025 adalah 76.795 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	73,721	B
Lingkungan Tenaga Kependidikan	78,089	B
Kepuasan Kerja	75,880	B
Retensi Kerja	77,326	B
Aspek Keuangan	78,961	B

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 60% berkategori baik. Rekapitulasi persentase hasil survey tenaga kependidikan disajikan dalam Gambar 3.2 berikut.



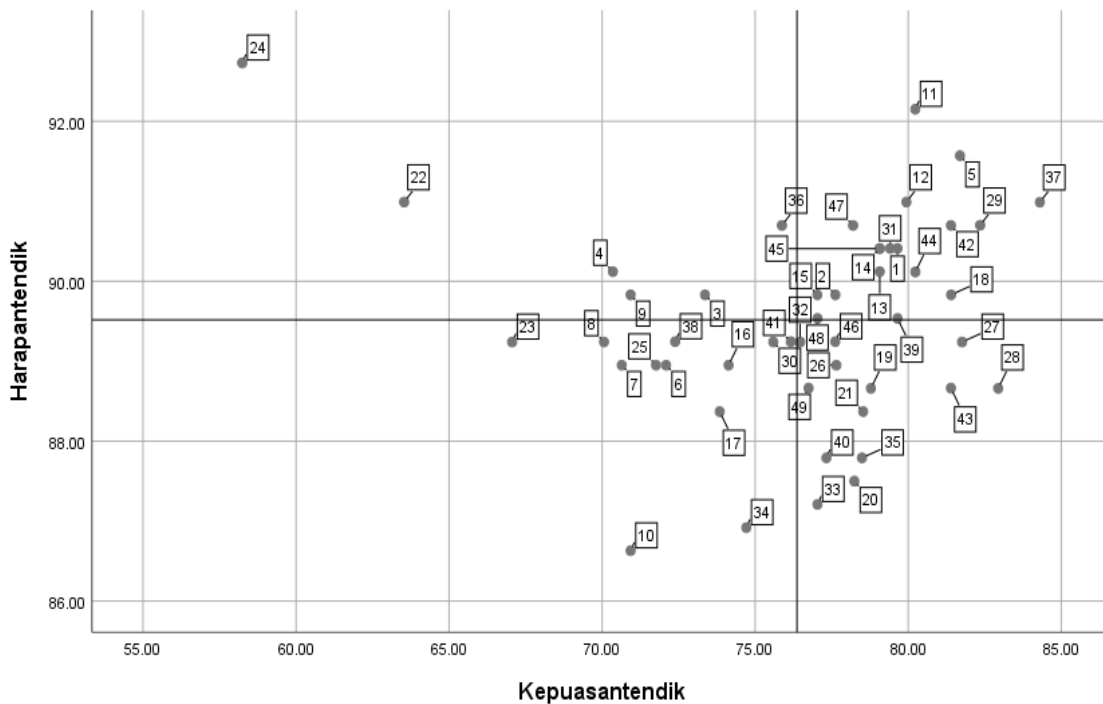
Gambar 3.2 Persentase Hasil Survey Tenaga Kependidikan

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 29%; kategori baik 60%; kategori cukup 9%; dan kategori kurang 2% 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) Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan (indikator nomor 3)
- 2) Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan (indikator nomor 4)
- 3) Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan (indikator nomor 9)
- 4) Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan (indikator nomor 22)
- 5) Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK (indikator nomor 24)
- 6) Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang (indikator nomor 36)

### **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: Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan, Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan, Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan.
- 2) Unsur kepuasan kerja: Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan, Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK.
- 3) Unsur retensi kerja: Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang

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

- a. Manajemen Karir Tenaga Kependidikan (73.721/B)
- b. Lingkungan Tenaga Kependidikan (78.089/B)
- c. Kepuasan Kerja (75.880/B)
- d. Retensi Kerja (77.326/B)
- e. Aspek keuangan (78.961/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) Pelaksanaan penilaian kinerja dan promosi tenaga kependidikan berdasarkan DP3
- 2) Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan
- 3) Adanya kesesuaian gaji dengan standar UMK
- 4) Adanya kesesuaian gaji dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan
- 5) Adanya strategi dan manajemen organisasional yang jelas dari universitas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk berkembang.

## **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 22 – 27 Oktober 2025 melalui laman website Survey Kepuasan Layanan untuk mahasiswa <https://bit.ly/surveymahasiswa2025>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Mahasiswa Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2025. 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 dan yang mengisi sebanyak 694 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 2025

NO	PRODI	JUMLAH MAHASISWA								TOTAL MAHASISWA PER PRODI
		2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	
01	ADMINISTRASI PUBLIK	33	32	26	58	2	1			
	<b>Sampel</b>	4	3	3	6	0	0			<b>16</b>
02	DESAIN KOMUNIKASI VISUAL	21	12	4	13					
	<b>Sampel</b>	2	1	0	2					<b>5</b>
03	MANAJEMEN	120	63	75	182	6	5	1		
	<b>Sampel</b>	13	7	8	19	1	1	0		<b>49</b>
04	AKUNTANSI	36	28	28	42					
	<b>Sampel</b>	4	3	3	4					<b>14</b>
05	BISNIS DIGITAL	14	6	5	6					
	<b>Sampel</b>	1	1	0	1					<b>3</b>
06	AGRIBISNIS	21	17	13	23					
	<b>Sampel</b>	2	2	1	2					<b>7</b>
07	TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN	8	8	6	13	1				
	<b>Sampel</b>	1	1	1	1	0				<b>4</b>
08	HUKUM	111	78	96	91	6	5	2	1	
	<b>Sampel</b>	12	8	10	10	1	1	0	0	<b>42</b>
09	TEKNIK SIPIL	43	23	34	38	3	0	1		
	<b>Sampel</b>	5	2	4	4	0	0	0		<b>15</b>
10	INFORMATIKA	44	27	19	42	1				
	<b>Sampel</b>	5	3	2	4					<b>14</b>
11	SISTEM INFORMASI	11	7	3	5					
	<b>Sampel</b>	1	1	0	1					<b>3</b>

NO	PRODI	JUMLAH MAHASISWA								TOTAL MAHASISWA PER PRODI
		2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	
12	KEPERAWATAN	209	192	129	103	2	1			
	<b>Sampel</b>	22	20	14	11	0	0			<b>67</b>
13	PROFESI NERS	96								
	<b>Sampel</b>	10								<b>10</b>
14	S1 KEBIDANAN	96	168	27	34					
	<b>Sampel</b>	10	18	3	4					<b>35</b>
15	PROFESI BIDAN	147								
	<b>Sampel</b>	16								<b>16</b>
16	PENDIDIKAN IPA	16	16	15	14	2				
	<b>Sampel</b>	2	2	2	1	0				<b>7</b>
17	PGSD	100	86	74	78	2	1			
	<b>Sampel</b>	11	9	8	8	0	0			<b>36</b>
18	MAGISTER HUKUM	33	13	1						
	<b>Sampel</b>	4	1	0						<b>5</b>
<b>TOTAL</b>										<b>348</b>

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

### Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan  $R_{tabel}$  Dengan Df=694 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	0,8234	valid	31	E5	0,8639	valid
2	A2	0,7769	valid	32	E6	0,8602	valid
3	A3	0,8597	valid	33	F1	0,8618	valid
4	A4	0,7968	valid	34	F2	0,8618	valid
5	A5	0,7675	valid	35	F3	0,8726	valid
6	B1	0,8015	valid	36	F4	0,8980	valid
7	B2	0,7976	valid	37	F5	0,8651	valid
8	B3	0,8329	valid	38	F6	0,8503	valid
9	B4	0,8051	valid	39	G1	0,8045	valid
10	B5	0,7909	valid	40	G2	0,8137	valid
11	B6	0,8061	valid	41	G3	0,8605	valid
12	B7	0,8234	valid	42	G4	0,8276	valid
13	B8	0,8396	valid	43	G5	0,7911	valid
14	B9	0,8362	valid	44	G6	0,7909	valid
15	C1	0,8325	valid	45	G7	0,8424	valid
16	C2	0,7683	valid	46	G8	0,8701	valid
17	C3	0,8584	valid	47	G9	0,8442	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
18	C4	0,8593	valid	48	G10	0,8331	valid
19	C5	0,8410	valid	49	G11	0,8409	valid
20	C6	0,8567	valid	50	G12	0,8076	valid
21	D1	0,8347	valid	51	H1	0,8674	valid
22	D2	0,8696	valid	52	H2	0,8861	valid
23	D3	0,8855	valid	53	H3	0,8953	valid
24	D4	0,8270	valid	54	H4	0,9010	valid
25	D5	0,8312	valid	55	H5	0,9130	valid
26	D6	0,8211	valid	56	H6	0,8962	valid
27	E1	0,8545	valid	57	H7	0,8768	valid
28	E2	0,8427	valid	58	H8	0,8810	valid
29	E3	0,8576	valid	59	H9	0,8743	valid
30	E4	0,8681	valid	60	H10	0,8839	valid

Sumber data, 2025

Nilai *Cronbach's Alpha* Adalah 0,8708 Yang Menunjukkan bahwa *instrument reliable*.

### Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 4.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>ASPEK TANGIBLES</b>				
1	Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap	82,24	93,88	-11,64
2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	81,27	91,21	-9,94
3	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja	81,45	92,65	-11,20
4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih	76,01	92,00	-15,99
5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Wiraraja	82,38	95,21	-12,82
<b>ASPEK RELIABILITY</b>				
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	85,63	94,16	-8,54
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	86,02	90,96	-4,94
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	84,26	91,53	-7,28
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	82,67	90,09	-7,42
5	Dosen datang tepat waktu	82,38	91,64	-9,26

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
6	Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya	87,46	93,37	-5,91
7	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen	85,70	92,11	-6,41
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	84,15	91,75	-7,60
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	84,01	91,97	-7,96
<b>ASPEK RESPONSIVENESS</b>				
1	Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	84,29	92,11	-7,82
2	Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	82,96	93,88	-10,91
3	Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	84,83	93,05	-8,21
4	Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	83,00	90,71	-7,71
5	Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	84,19	92,44	-8,25
6	Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	81,77	91,35	-9,58
<b>ASPEK ASSURANCE</b>				
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	83,50	92,40	-8,90
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	84,83	92,15	-7,31
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling	83,50	91,21	-7,71
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	81,09	87,43	-6,34
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	85,27	91,75	-6,48
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	84,40	91,71	-7,31
<b>ASPEK EMPHATY</b>				
1	Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	81,81	92,33	-10,52
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	81,02	90,02	-9,01
3	Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing	83,79	91,07	-7,28

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	Akademik atau dosen bimbingan konseling			
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	85,27	92,83	-7,56
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	84,58	91,57	-6,99
6	Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	84,62	92,04	-7,42
<b>ASPEK INFORMATION SYSTEM</b>				
1	Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	84,76	90,96	-6,20
2	Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) dan berbagai platform digital	86,17	91,64	-5,48
3	Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	84,83	91,53	-6,70
4	Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	83,61	91,43	-7,82
5	Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	84,01	92,11	-8,11
6	Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	81,70	91,53	-9,83
<b>ASPEK SARANA DAN PRASARANA</b>				
1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	80,40	93,41	-13,00
2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	80,04	91,97	-11,92
3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	81,81	92,07	-10,27
4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	81,99	92,87	-10,88
5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	78,46	92,65	-14,19
6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	80,76	93,98	-13,22
7	Kepuasan terhadap taman kampus	80,76	91,35	-10,59
8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	82,17	91,97	-9,80
9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	81,20	91,17	-9,98
10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	79,79	90,63	-10,84
11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	81,88	91,93	-10,05
12	Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)	84,29	93,08	-8,79

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
ASPEK KEUANGAN				
1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada penggunaan layanan keuangan	83,72	91,35	-7,64
2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	83,00	90,92	-7,93
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya	83,61	91,39	-7,78
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	82,85	90,96	-8,11
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	83,25	90,89	-7,64
6	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	83,54	90,71	-7,17
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	82,42	90,67	-8,25
8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	83,25	91,53	-8,29
9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	84,15	91,35	-7,20
10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	83,75	90,89	-7,13

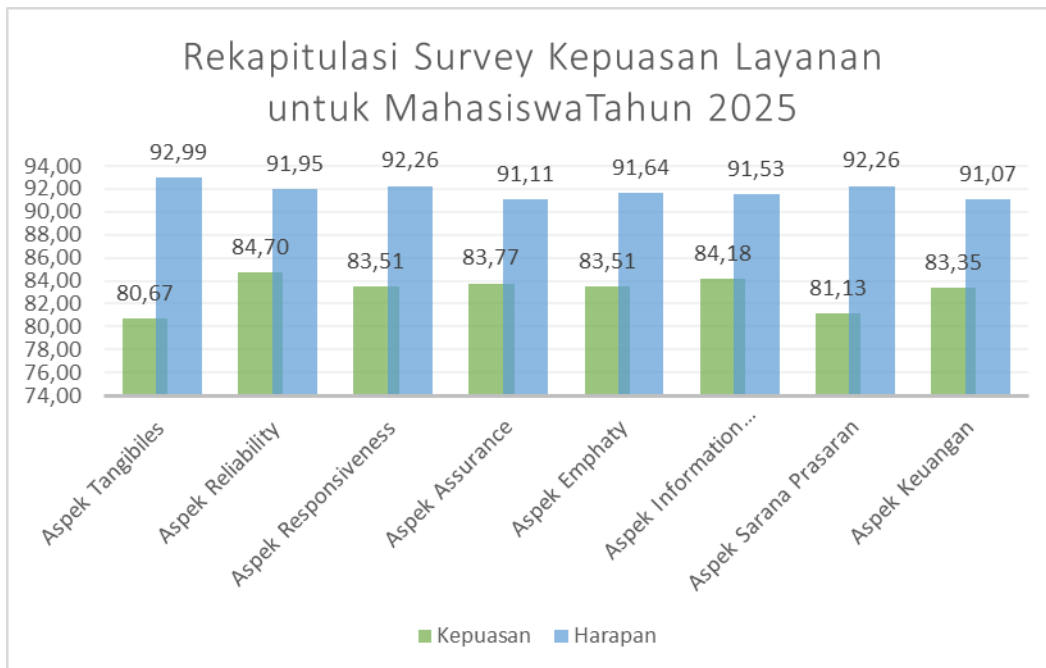
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kenyataan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	30.803	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.



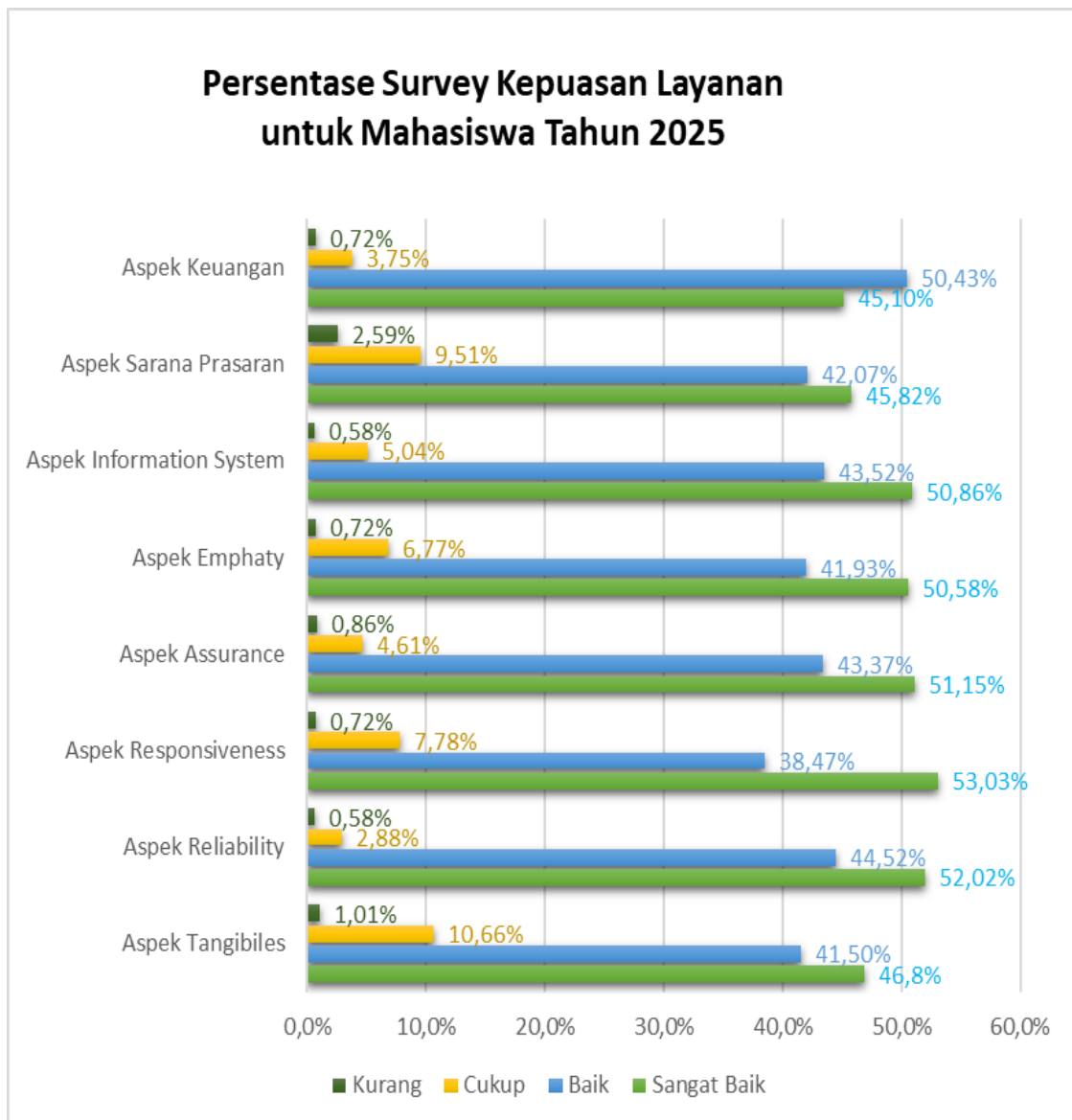
Gambar 4.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh mahasiswa tahun 2025 adalah 83.10 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

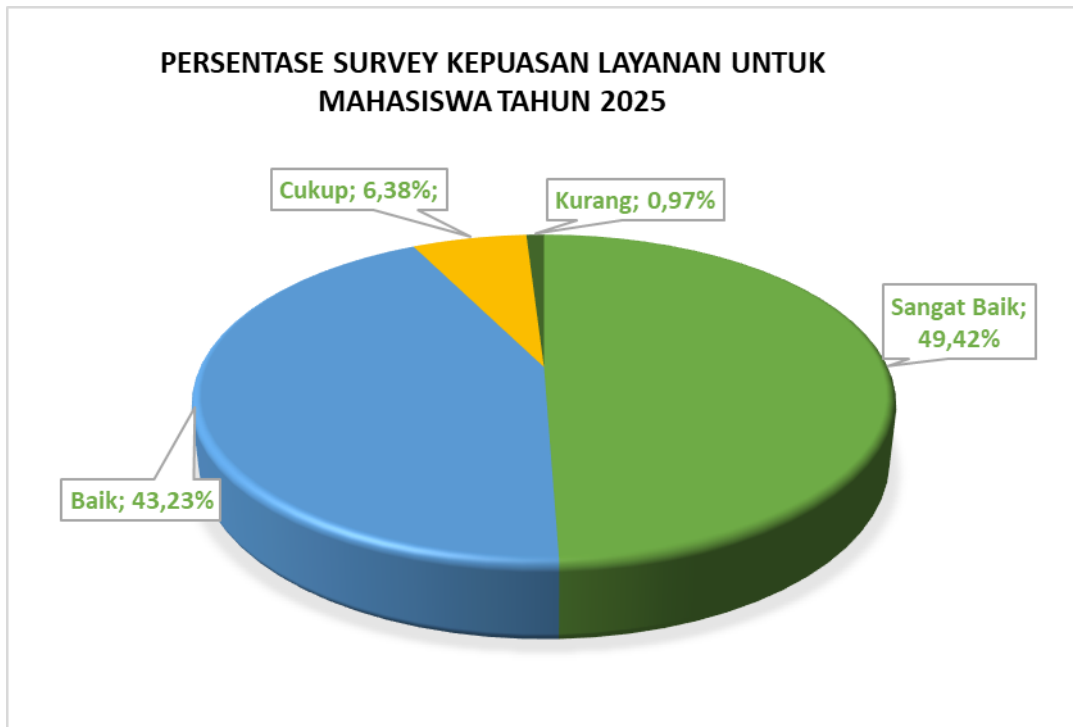
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Aspek Tangibles	80.67	B
Aspek Reliability	84.70	A
Aspek Responsiveness	83.51	A
Aspek Assurance	83.77	A
Aspek Empathy	83.51	A
Aspek Informasi System	84.18	A
Aspek sarana Prasarana	81.13	B
Aspek Keuangan	83.35	A

Secara umum, persentase perolehan hasil survey lebih dari 49.42% berkategori sangat baik. Rekapitulasi persentase hasil survey mahasiswa disajikan dalam Gambar 4.2 berikut.



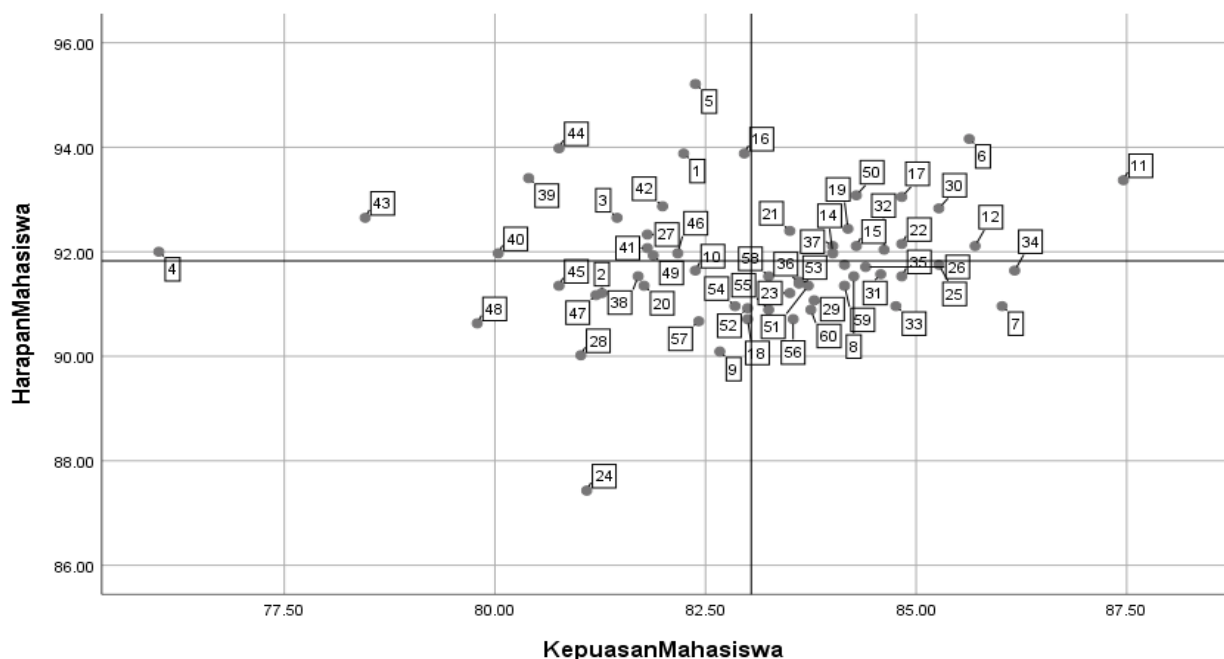
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Mahasiswa

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 49.42%; kategori baik 43.23%; kategori cukup 6.38%; dan kategori kurang 0.97%.



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) Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih (indikator nomor 4)
- 4) Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Wiraraja (indikator nomor 5)
- 5) Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu (indikator nomor 16)
- 6) Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (indikator nomor 27)
- 7) Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas (indikator nomor 39)
- 8) Kepuasan terhadap fasilitas UKM (indikator nomor 40)
- 9) Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium (indikator nomor 41)
- 10) Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus (indikator nomor 42)
- 11) Kepuasan terhadap fasilitas parkir (indikator nomor 43)
- 12) Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah (indikator nomor 44)
- 13) Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus (indikator nomor 46)
- 14) Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center (indikator nomor 49)

### **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

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

- 1) Aspek Tangibles: Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap, Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA,

- Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih, Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Wiraraja.
- 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, Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus, Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center.

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

- a. Aspek tangibles (80.67/B)
- b. Aspek reliability (84.70/A)
- c. Aspek responsiveness (83.51/A)
- d. Aspek assurance (83.77/A)
- e. Aspek empathy (83.51/A)
- f. Aspek information system (84.18/A)
- g. Aspek sarana prasarana (81.13/B)
- h. Aspek keuangan (83.35/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) Peningkatan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa
- 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
- 10) Peningkatan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus
- 11) Peningkatan terhadap fasilitas kantin maharaja center.

## **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 2025 dilaksanakan pada tanggal 22 – 27 Oktober 2025 melalui laman web <https://bit.ly/surveypenelitianPKM2025>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Peneliti Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2025. 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 26 Dosen Peneliti dari populasi total 49 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 2025

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Penelitian Dana Internal	33	19
Penelitian PDP-DPPM	10	4
Penelitian PFR-DPPM	6	3
	<b>49</b>	<b>26</b>

#### 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 26 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.3739.

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	0,827	valid	12	C3	0,984	valid
2	A2	0,854	valid	13	D1	0,931	valid
3	A3	0,928	valid	14	D2	0,901	valid
4	A4	0,917	valid	15	D3	0,901	valid
5	A5	0,879	valid	16	E1	0,878	valid
6	A6	0,892	valid	17	E2	0,837	valid
7	B1	0,944	valid	18	E3	0,940	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
8	B2	0,888	valid	19	E4	0,882	valid
9	B3	0,893	valid	20	F1	0,896	valid
10	C1	0,956	valid	21	F2	0,886	valid
11	C2	0,956	valid				

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0.776 yang menunjukkan bahwa instrument reliable.

### Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 5.3 Indeks kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
<b>A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal</b>				
1	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal	91,35	97,12	-5,77
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	91,67	96,15	-4,49
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal	88,33	96,15	-7,82
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian	93,33	96,15	-2,82
5	Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian	91,67	95,19	-3,53
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian	90,00	96,15	-6,15
<b>B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal</b>				
7	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	90,38	97,12	-6,73
8	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen	88,46	97,12	-8,65
9	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	92,31	97,12	-4,81
<b>C. Kompetensi pelaksana</b>				
10	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam	88,46	95,19	-6,73

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	melaksanakan tugasnya			
11	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	88,46	96,15	-7,69
12	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti	87,50	96,15	-8,65
<b>D. Perilaku Pelaksana</b>				
13	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti	87,50	93,27	-5,77
14	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	88,46	94,23	-5,77
15	Pelayanan tidak membedakan	88,46	93,27	-4,81
<b>E. Pelayanan umum</b>				
16	Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali	87,50	96,15	-8,65
17	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti	89,42	97,12	-7,69
18	Melayanai permintaan data dan informasi penelitian	85,58	94,23	-8,65
19	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal	93,00	99,00	-6,00
<b>F. Sarana Prasarana</b>				
20	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	83,65	96,15	-12,50
21	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.	81,73	95,19	-13,46

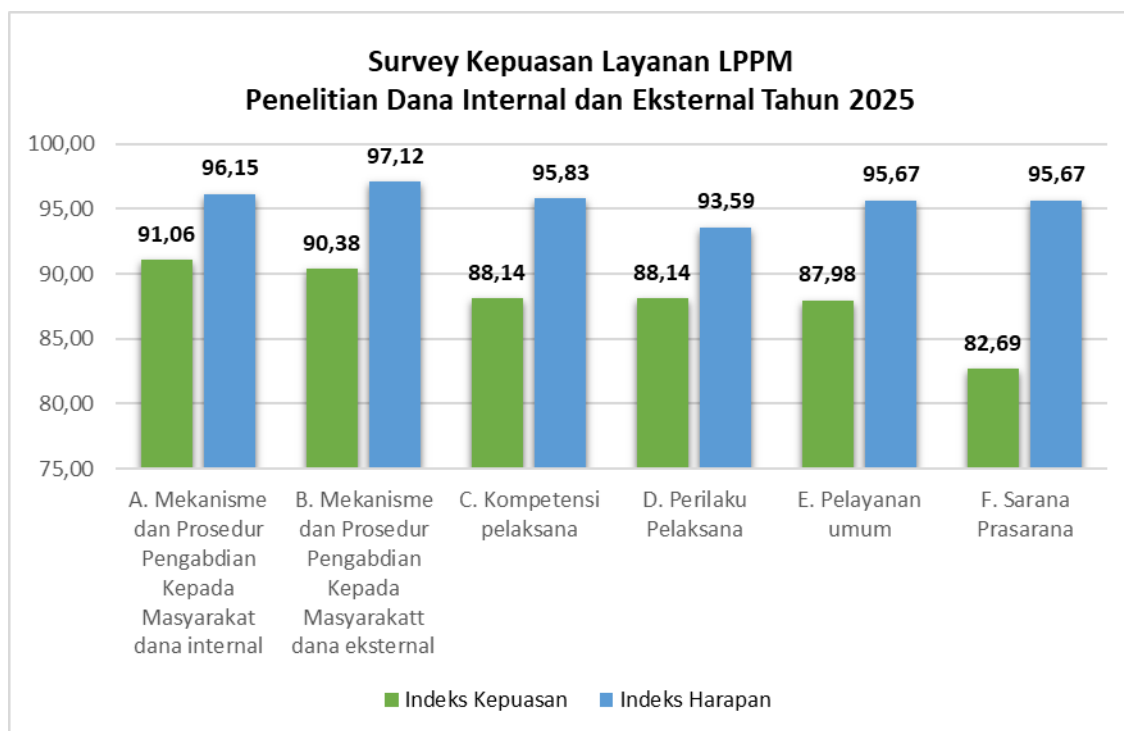
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	12.293	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.



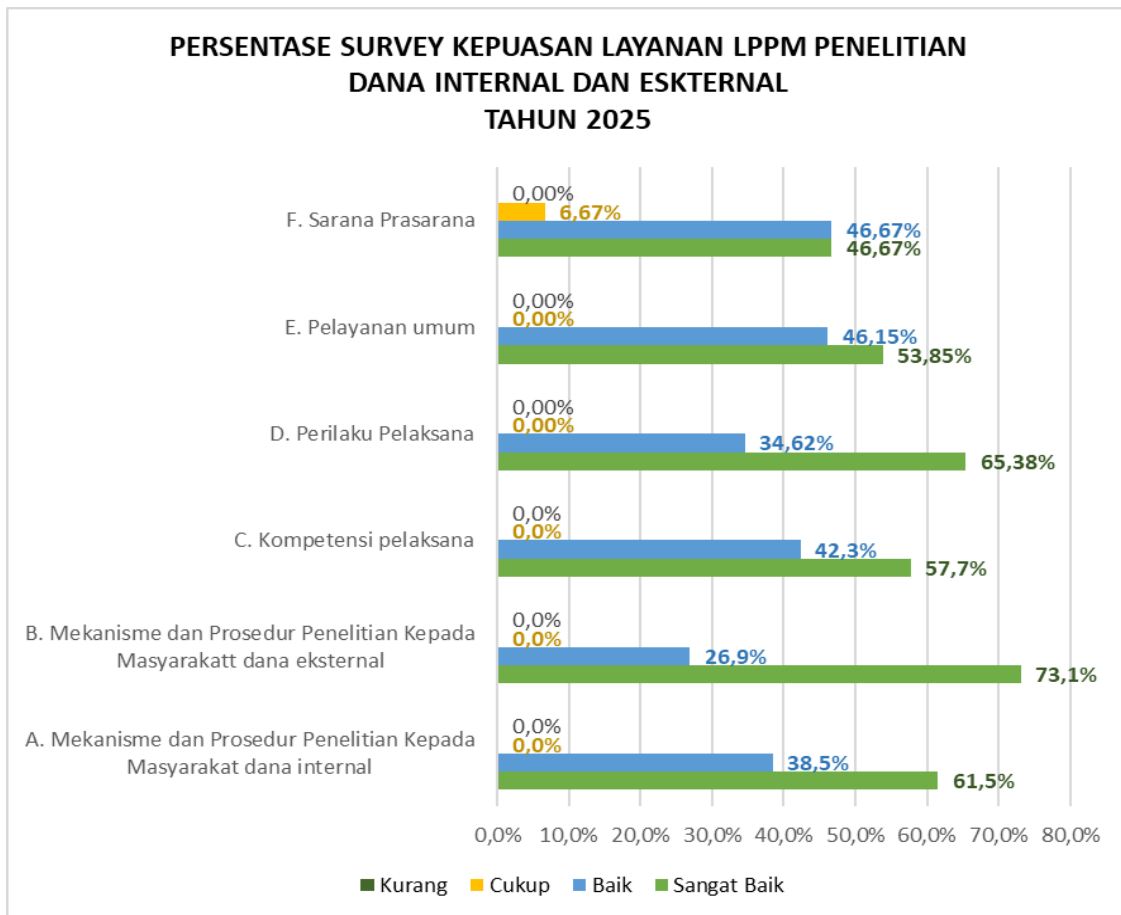
Gambar 5.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen peneliti tahun 2025 adalah 88.07 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 sangat baik (A) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

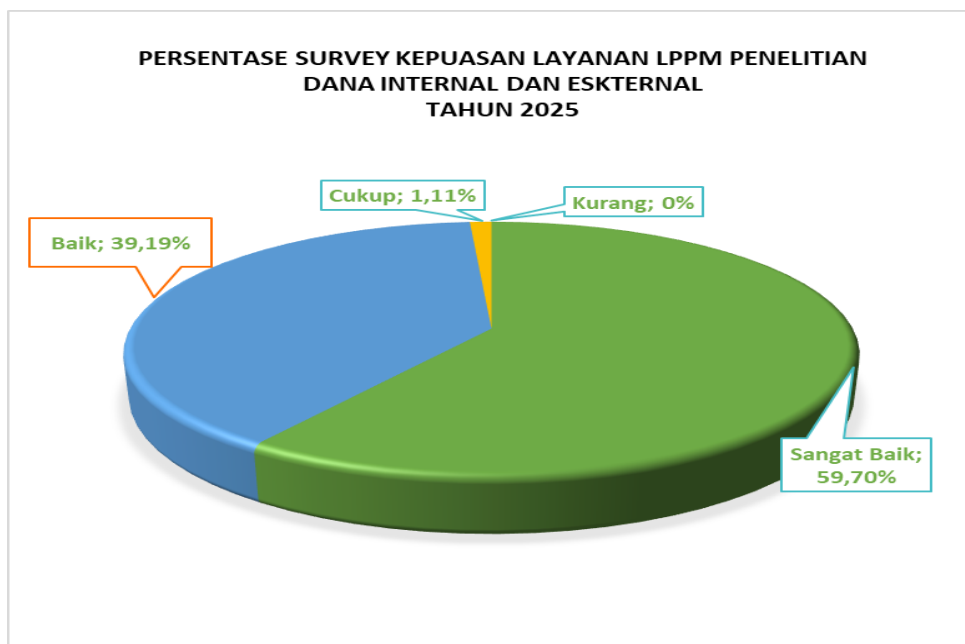
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	91,06	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	90,38	A
C. Kompetensi pelaksana	88,14	A
D. Perilaku Pelaksana	88,14	A
E. Pelayanan umum	87,98	A
F. Sarana Prasarana	82,69	A

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



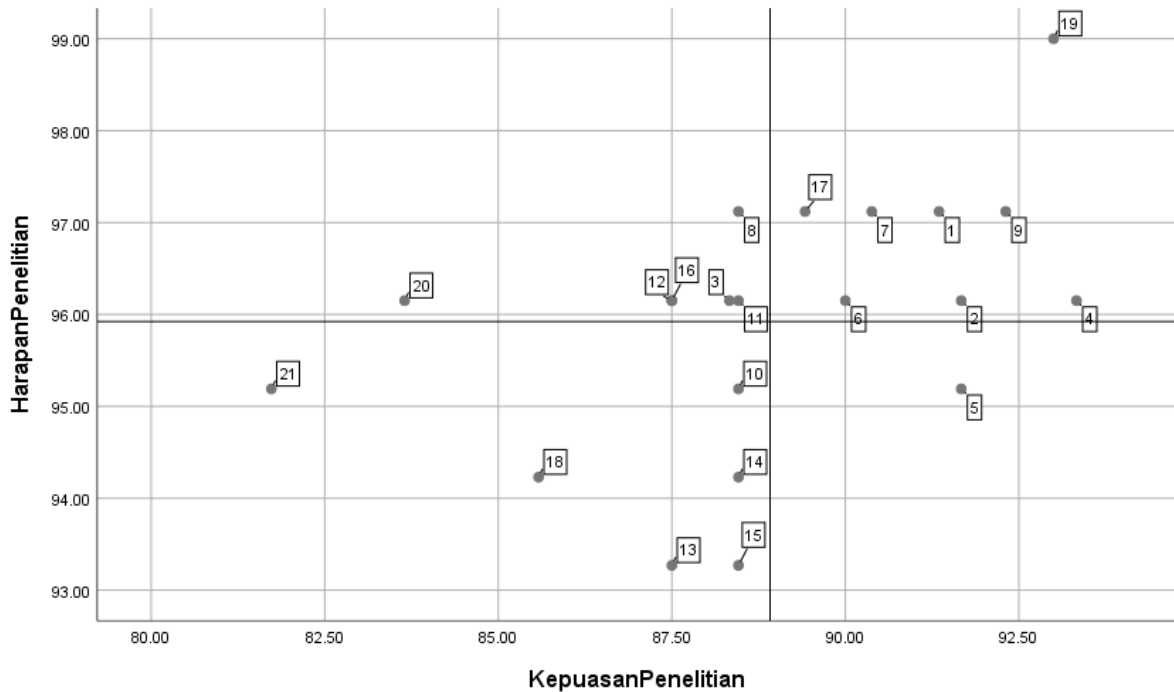
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survey Dosen Peneliti

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 59.70%; kategori baik 39.19%; kategori cukup 1.11%; dan kategori kurang 0.00%.



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)
- 2) Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen (indikator nomor 8)
- 3) Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya (indikator nomor 11)

- 4) Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti (indikator nomor 12)
- 5) Kemudahan penyimpanan arsip penelitian Kepada Masyarakat dan kemudahan mengakses Kembali (indikator nomor 16)
- 6) Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll) (indikator nomor 20)

### **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

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

- 1) Unsur Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal: Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal, Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian
- 2) Unsur Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal: Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen
- 3) Unsur Kompetensi pelaksana: Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya, Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti
- 4) Unsur Pelayanan Umum: Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses Kembali
- 5) Unsur Sarana dan Prasarana: Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)

## **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan manajemen universitas wiraraja mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari para dosen peneliti dengan indeks kepuasan layanan 88.07 dengan kategori sangat baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (91.06/A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (90.38/A)
- c. Kompetensi pelaksana (88.14/A)
- d. Perilaku pelaksana (88.14/A)

- e. Pelayanan umum (87.98/A)
- f. Sarana prasarana (82.69/B)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal dengan indikator terbaik Kualitas reviewer yang ditunjuk dan Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian.

## **7. Rekomendasi**

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

1. Peningkatan Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal.
2. Peningkatan Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen
3. Peningkatan Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya
4. LPPM harus mampu dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti
5. LPPM harus memberikan kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali hasil penelitian
6. Meningkatkan Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)

## **BAB VI**

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

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

Tujuan pengukuran survey kepuasan layanan LPPM (PkM) adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (*Feedback*) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan LPPM bagi para dosen pengabdian. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen pengabdian terhadap pelayanan manajemen LPPM, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada para pengabdian secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

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

Pengisian lembar/form Survey Kepuasan layanan LPPM (PkM) tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 22 – 27 Oktober 2025 melalui laman web <https://bit.ly/surveymitraPKM2025>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Pengabdian Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2025. 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 15 Dosen Pengabdian dari populasi total 47 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 2025

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
PKM Dana Internal	27	<b>27</b>
PKM Pemberdayaan Berbasis Masyarakat	7	<b>7</b>
PKM Kosabangsa	3	<b>3</b>
<b>Jumlah</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

#### 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 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 6.2 Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0,886	Valid	12	C3	1,000	Valid
2	A2	0,840	Valid	13	D1	0,851	Valid
3	A3	0,968	Valid	14	D2	0,870	Valid
4	A4	0,840	Valid	15	D3	0,890	valid
5	A5	0,791	Valid	16	E1	0,926	valid
6	A6	0,836	Valid	17	E2	0,992	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
7	B1	0,986	Valid	18	E3	0,992	valid
8	B2	0,986	Valid	19	E4	0,992	valid
9	B3	0,943	Valid	20	F1	0,831	valid
10	C1	1,000	Valid	21	F2	0,822	valid
11	C2	1,000	Valid				

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0.809 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	KEPUASA N	HARAPA N	GAP
<b>A. Mekanisme dan Prosedur PKM dana internal</b>				
1	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal	91,67	90,00	1,67
2	Kualitas reviewer yang ditunjuk	91,67	91,67	0,00
3	Transparansi penilaian pada saat seleksi pengabdian kepada masyarakat pendanaan internal	88,33	91,67	-3,33
4	Kemudahan pelaksanaan kontrak pengabdian kepada masyarakat	91,67	91,67	0,00
5	Ketepatan waktu pembayaran dana pengabdian kepada masyarakat	86,67	91,67	-5,00
6	Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan pengabdian kepada masyarakat	90,00	91,67	-1,67
<b>B. Mekanisme dan Prosedur PKM dana eksternal</b>				
1	Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya	90,00	91,67	-1,67
2	Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk pengabdian kepada masyarakat terakses oleh dosen	90,00	91,67	-1,67
3	Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan pengabdian kepada masyarakat hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)	88,33	90,00	-1,67
<b>C. Kompetensi pelaksana</b>				
1	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya	91,67	93,33	-1,67
2	Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya	91,67	93,33	-1,67
3	Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan pengabdian kepada masyarakat	91,67	93,33	-1,67

NO	PERNYATAAN	KEPUASA N	HARAPA N	GAP
<b>D. Perilaku Pelaksana</b>				
1	Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen pengabdian	88,33	91,67	-3,33
2	Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	93,33	91,67	1,67
3	Pelayanan tidak membedakan	91,67	91,67	0,00
<b>E. Pelayanan umum</b>				
1	Kemudahan penyimpanan arsip pengabdian kepada masyarakat dan kemudahan mengakses kembali	90,00	91,67	-1,67
2	Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan pengabdian	88,33	91,67	-3,33
3	Melayanai permintaan data dan informasi pengabdian kepada masyarakat	88,33	91,67	-3,33
4	Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal	91,87	95,33	-3,47
<b>F. Sarana Prasarana</b>				
1	Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)	85,00	90,00	-5,00
2	Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat.	83,33	91,67	-8,33

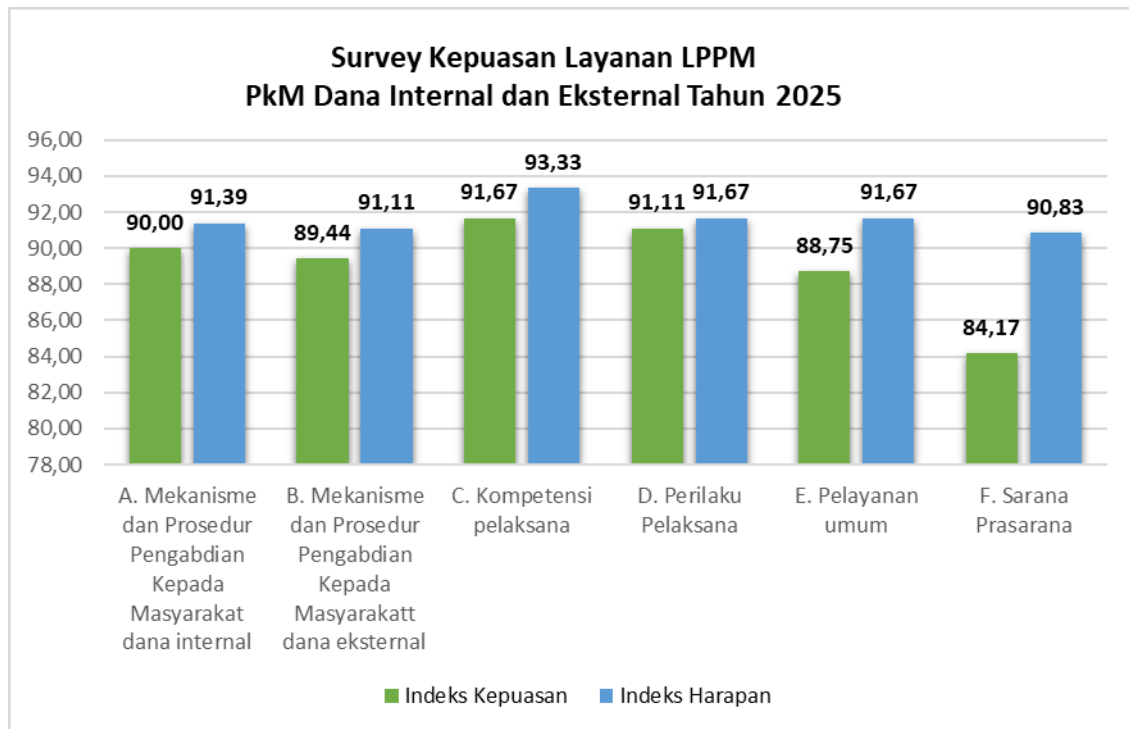
Tabel 6.3 Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan per Unsur dan Indikator Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 6.4 Uji Beda

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	4.265	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.



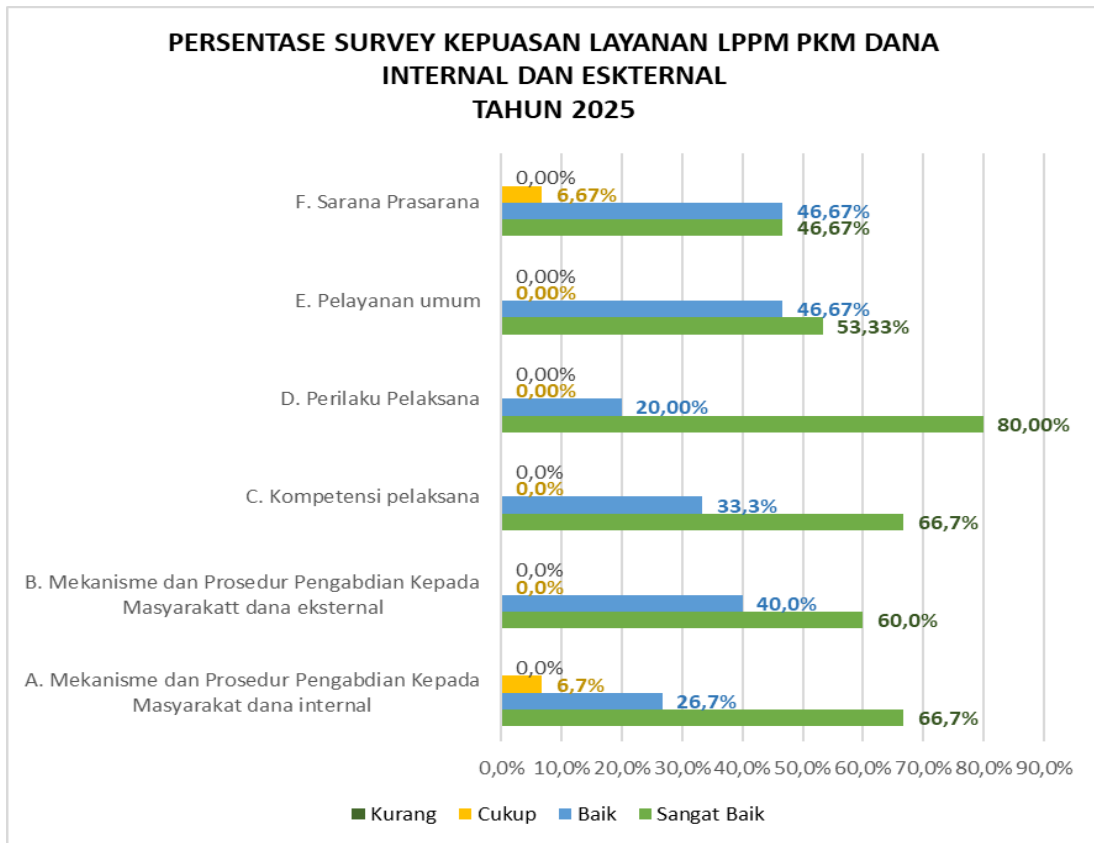
Gambar 6.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan LPPM (PKM) oleh dosen pengabdian tahun 2025 adalah 89.19 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan tertinggi pada kompetensi pelaksana dan indeks kepuasan terendah pada pelayanan sarana prasarana dengan kategori sangat baik (A) sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6.5 Indeks Kepuasan dan Kategori per Aspek/Unsur Penilaian

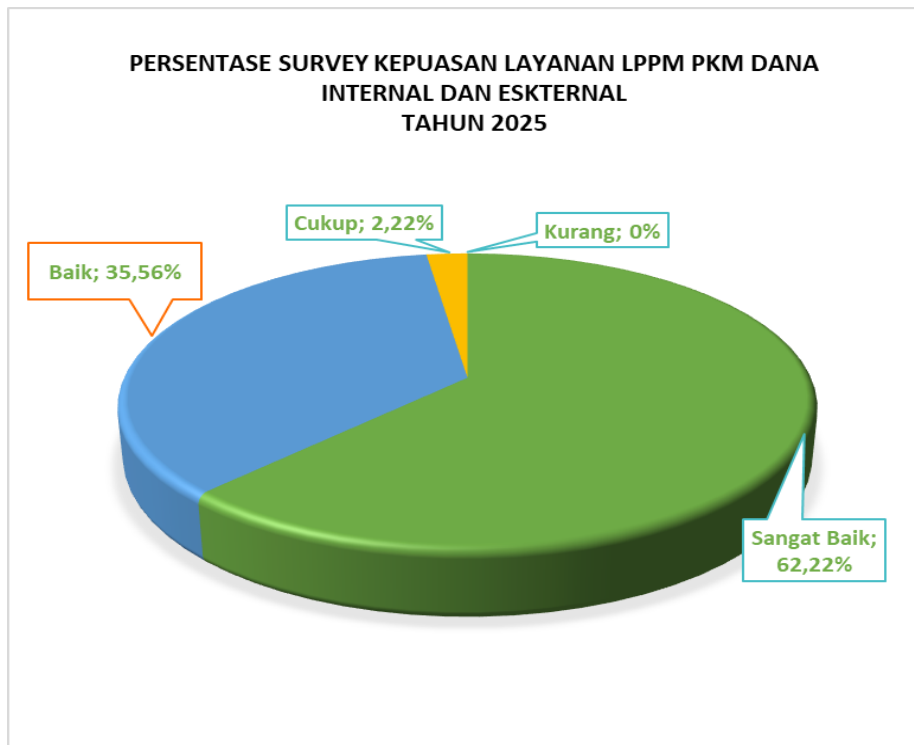
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal	90,00	A
B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal	89,44	A
C. Kompetensi pelaksana	91,67	A
D. Perilaku Pelaksana	91,11	A
E. Pelayanan umum	88,75	A
F. Sarana Prasarana	84,17	A

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



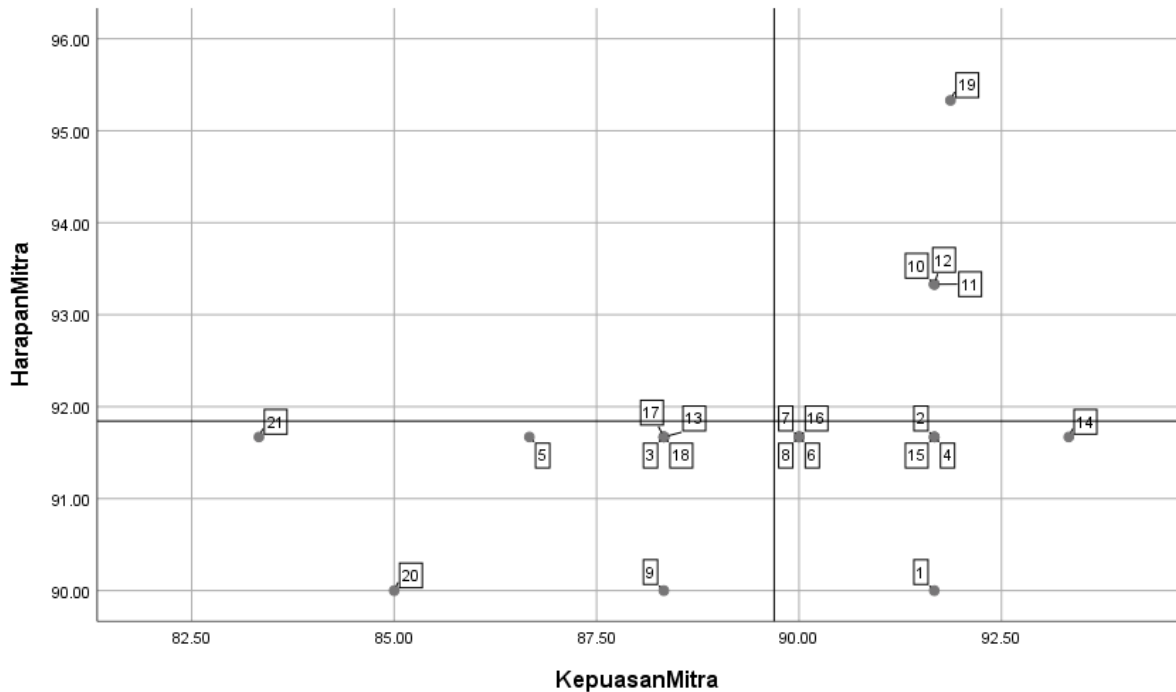
Gambar 6.2 Persentase Hasil Survey Dosen Pengabdian

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 62.22%, kategori baik 35.56%; kategori cukup 2.22%, 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 indikator 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 tidak ditemukan indikator yang masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di atas rata-rata indeks kepuasan indikator.

### Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, rata-rata indeks kepuasan dalam layanan PKM sudah berkategori sangat baik (A) dengan nilai indikator paling rendah dengan nilai 83.33 yaitu pada Unsur Sarana dan Prasarana: Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan 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 Kompetensi Pelaksana 91.67 dengan kategori Sangat Baik (A). Hasil indeks kepuasan per aspek/unsur sebagai berikut:

- a. Mekanisme dan prosedur penelitian dana internal (90.00 /A)
- b. Mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal (89.44 /A)
- c. Kompetensi pelaksana (91.67 /A)
- d. Perilaku pelaksana (91.11/A)
- e. Pelayanan umum (88.75 /A)
- f. Sarana prasarana (84.17 /A)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur kompetensi pelaksana dengan indikator terbaik Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya, Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya, Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan pengabdian.

## **7. Rekomendasi**

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

1. Peningkatan ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan 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 2025 dilaksanakan pada tanggal 22 – 27 Oktober 2025 melalui laman web <https://bit.ly/surveymitraPKM2025>. 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 2025. 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 22 mitra LPPM dari populasi total 37 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 2025

No	Pengabdian Kepada Masyarakat	Populasi	Responden yang Wajib Mengisi Survey
1	PKM Dana Internal	27	27
2	PKM Pemberdayaan Berbasis Masyarakat	7	7
3	PKM Kosabangsa	3	3
Jumlah		37	37

#### 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 22 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.4044. 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	0,7850	Valid	9	C1	0,8545	Valid
2	A2	0,7769	Valid	10	C2	0,8545	Valid
3	A3	0,8529	Valid	11	C3	0,7292	Valid
4	A4	0,8125	valid	12	D1	0,8859	Valid
5	B1	0,8763	valid	13	D2	0,9383	Valid
6	B2	0,7760	valid	14	E1	0,9331	valid
7	B3	0,8519	valid	15	E2	0,9331	valid
8	B4	0,8519	valid	16			

Nilai Cronbach's Alphaa adalah 0,7147 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	KEPUASA N	HARAPA N	GAP
<b>A. Mutu dan Produktivitas Pelaksanaan Kegiatan Kerjasam dengan Mitra</b>				
1	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami	94,32	95,45	-1,14
2	Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami	92,05	95,45	-3,41
3	Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/memberikan dampak social	95,45	94,32	1,14
4	Kegiatan yang Dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbarukan	93,18	94,32	-1,14
<b>B. Relevansi Kegiatan Kerjasama</b>				
1	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami	93,18	93,18	0,00
2	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami	94,32	95,45	-1,14
3	Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami	94,32	95,45	-1,14
4	Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat	94,32	95,45	-1,14
<b>C. Kompetensi Pelaksana</b>				
1	Keterampilam dan pengalamn dosen pengabdi Unija dalam melaksanakan tugasnya	95,45	95,45	0,00
2	Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdi	95,45	96,59	-1,14

NO	PERNYATAAN	KEPUASA N	HARAPA N	GAP
	Unija dalam melaksanakan tugasnya			
3	Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami	95,45	95,45	0,00
D. Perilaku Pelaksana (Sikap Dosen Pengabdian terhadap Mitra)				
1	Dosen pengabdian Unija bersikap ramah, sopan, dan perhatian	97,73	96,59	1,14
2	Dosen pengabdian Unija berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya	95,45	96,59	-1,14
E. Keberlanjutan Kerjasama (Harapan kerjasama ke depan)				
1	Kerjasama lanjutan yang sejenis	94,32	95,45	-1,14
2	Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan	94,32	94,32	0,00

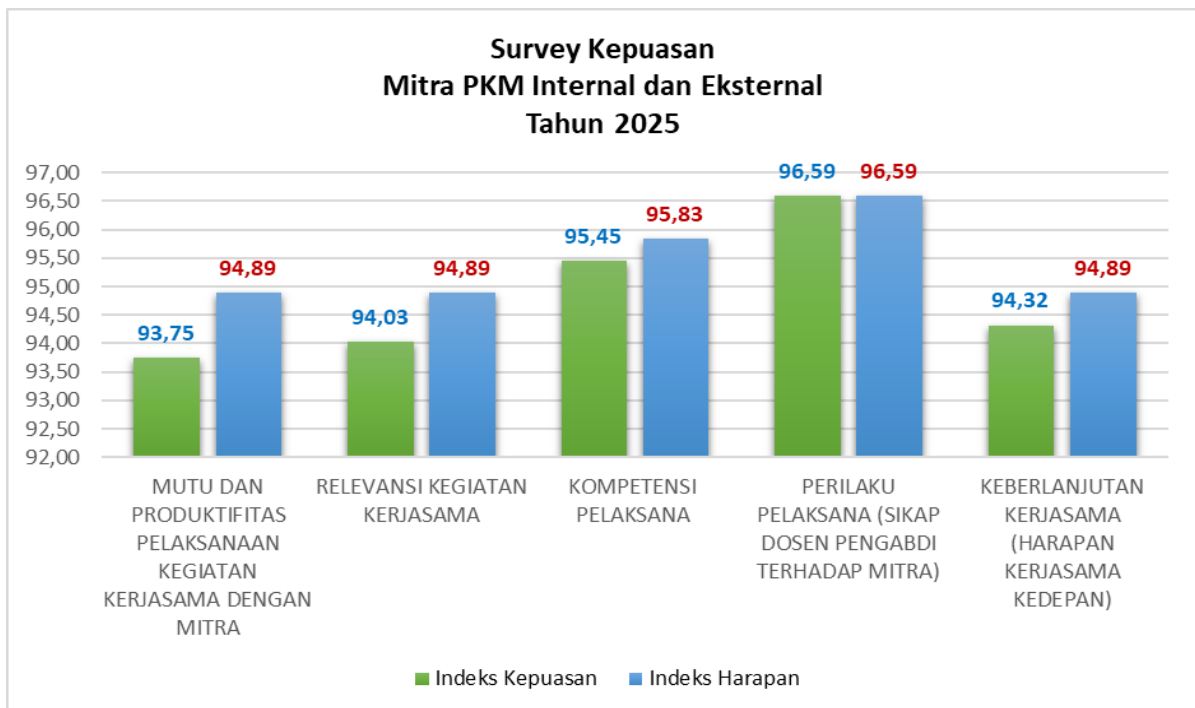
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 7.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	Df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	2.357	14	.034

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.



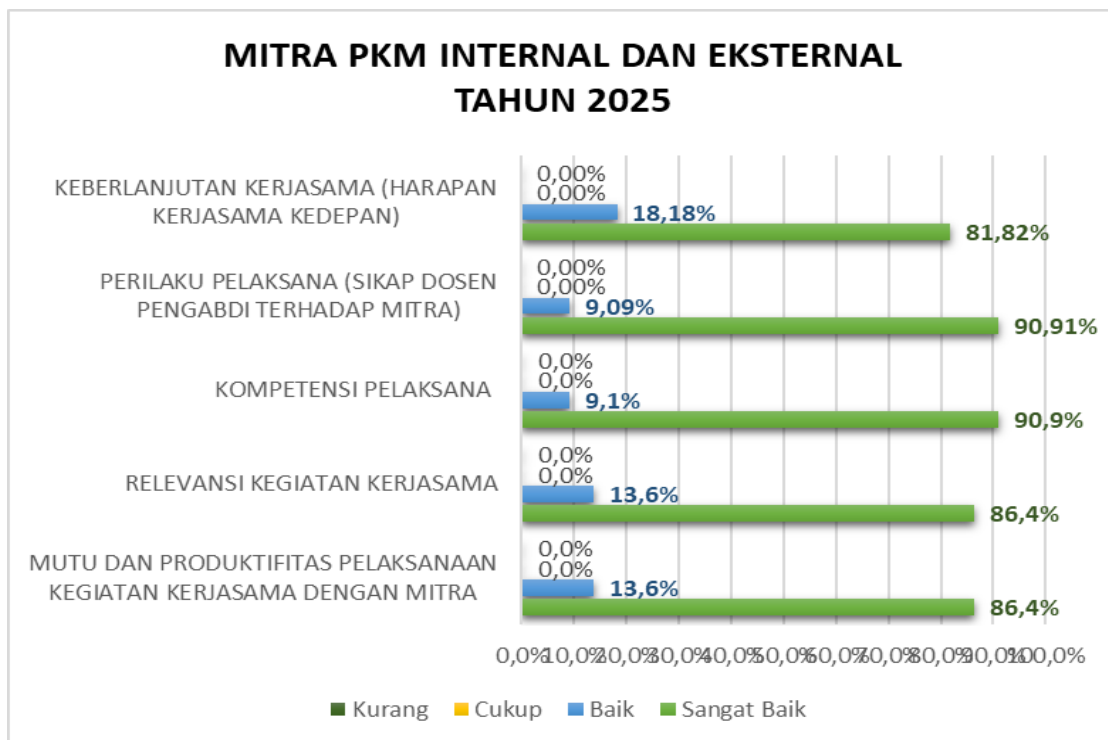
Gambar 7.1 Indeks Kepuasan dan Harapan Per Aspek Penilaian

Indeks kepuasan layanan total dari layanan manajemen universitas oleh dosen tahun 2025 adalah 94.83 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 produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra	93,75	A
Relevansi kegiatan Kerjasama	94,03	A
Kompetensi pelaksana	95,45	A
Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra)	96,59	A
Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama kedepan)	94,32	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.



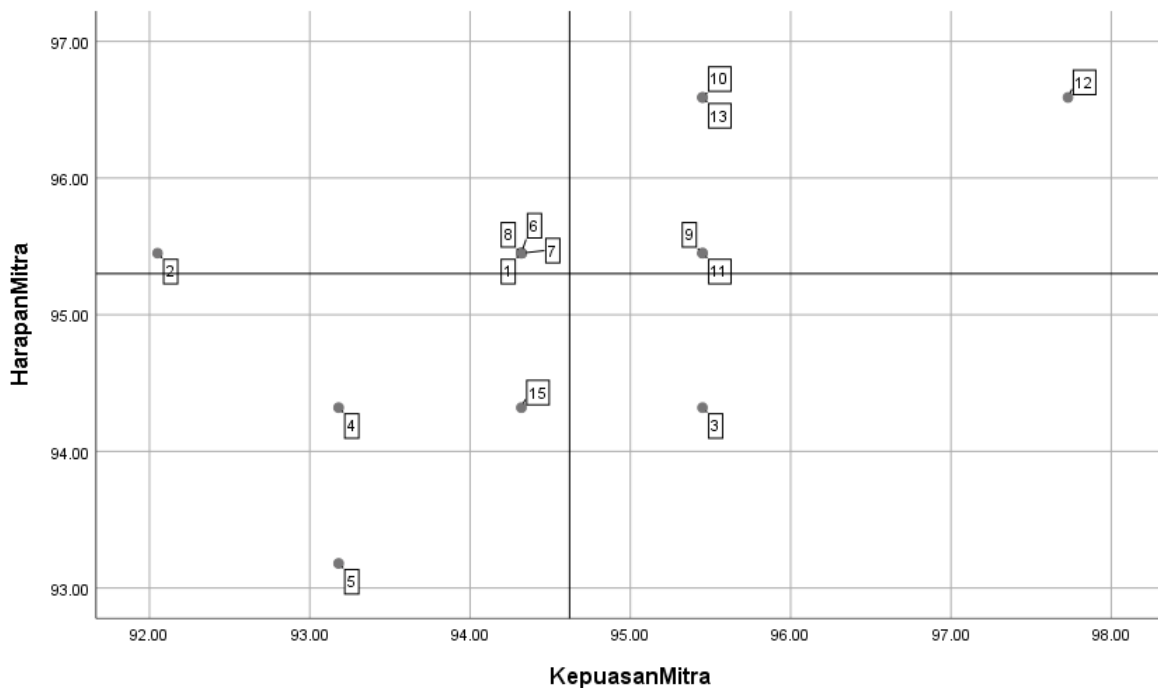
Gambar 7.2 Persentase Hasil Survey Mitra LPPM

Rerata perolehan hasil secara keseluruhan dengan kategori sangat baik sebesar 87%; 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 meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami (indikator nomor 2)
- 3) Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami (indikator nomor 6)
- 4) Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami (indikator nomor 7)
- 5) Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat (indikator nomor 8)

### **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, Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami
2. Unsur Kompetensi pelaksana: Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami, Kegiatan yang Dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami, Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat.

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

- a. Mutu dan produktivitas pelaksana kegiatan (93.75/A)
- b. Relevansi kegiatan kerjasama (94.03/A)
- c. Kompetensi pelaksana (95.45/A)
- d. Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian terhadap mitra) (96.59/A)
- e. Keberlanjutan kerjasama (harapan ke depan) (94.32/A)

Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur Perilaku pelaksana (sikap dosen pengabdian kepada mitra) dengan indikator terbaik dosen pengabdian Unjira bersikap ramah, sopan, dan perhatian.

## 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 memiliki produktivitas/dampak ekonomis terhadap instansi/usaha mitra.
2. Peningkatan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha mitra
3. Peningkatan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha mitra
4. Peningkatan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha mitra
5. Peningkatan Hasil Kegiatan yang Dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat

## **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 2025 dilaksanakan pada tanggal 22 - 27 Oktober 2025 melalui laman web <https://bit.ly/surveymitrakerjasama2025>. Pelaksanaannya dilakukan secara berkala setiap tahun.

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

Mitra kerjasama Universitas Wiraraja diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Layanan yang dilaksanakan di akhir tahun 2025. 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 35 mitra dari populasi total 35 mitra yang berasal dari hasil kerjasama Universitas Wiraraja, Fakultas/Prodi dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 8.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Mitra tahun 2025

Layanan	Jumlah Populasi	Sampel
Mitra MoU/MoA	35	35

#### 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 35 dan  $\alpha=0.05$  maka nilai Pearson Correlation adalah 0.3246.

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	0,7845	valid	9	A9	0,8908	Valid
2	A2	0,8973	valid	10	A10	0,9049	Valid
3	A3	0,8368	valid	11	A11	0,7894	Valid
4	A3	0,8973	valid	12	A12	0,6607	Valid
5	A5	0,8746	valid	13	A13	0,7611	Valid
6	A6	0,8737	valid	14	A14	0,9023	Valid
7	A7	0,8913	valid	15	A15	0,8277	Valid
8	A8	0,8115	valid				

Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,9543 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]	88,57	91,43	-2,86
2	Kemampuan Bagian kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan layanan [Kepuasan]	88,57	91,43	-2,86
3	Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra [Kepuasan]	89,29	92,14	-2,86
4	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan [Kepuasan]	88,57	90,71	-2,14
5	Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/perundangan yang berlaku [Kepuasan]	89,29	90,00	-0,71
6	Kesediaan dalam mendukung kerjasama [Kepuasan]	90,00	92,86	-2,86
7	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan mitra [Kepuasan]	91,43	92,86	-1,43
8	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada mitra [Kepuasan]	92,86	92,14	0,71
9	Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mitra yang memerlukan bantuan layanan [Kepuasan]	92,14	92,14	0,00
10	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama [Kepuasan]	90,71	93,57	-2,86
11	Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama [Kepuasan]	89,29	90,00	-0,71
12	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan]	87,14	88,57	-1,43
13	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami [Kepuasan]	89,29	92,14	-2,86
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari bagian kerjasama (Internal Office) [Kepuasan]	90,00	88,57	1,43
15	Kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Prodi/Fakultas/Universitas Wiraraja di masa mendatang [Kepuasan]	93,57	94,29	-0,71

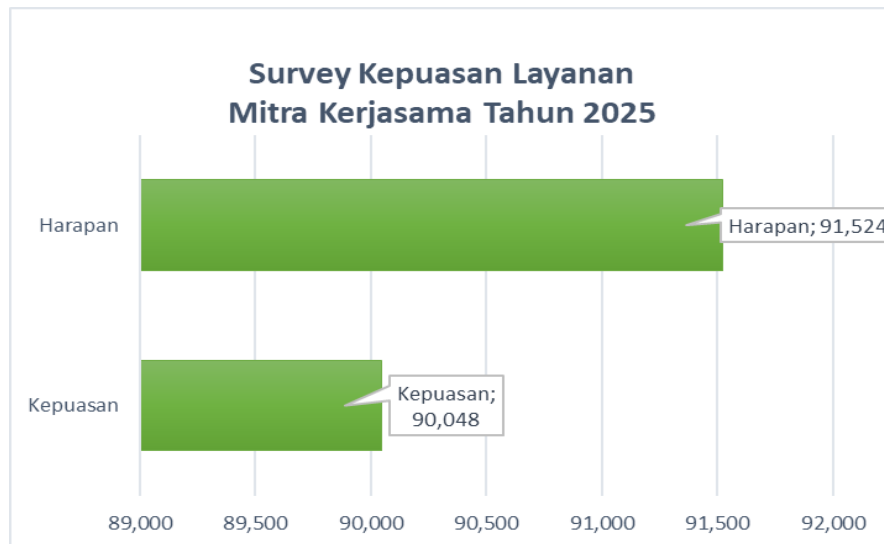
Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 8.4 Uji Beda Antara Harapan dan Kepuasan

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Harapan-Kepuasan	3.969	14	.001

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 2025 adalah 90.048 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

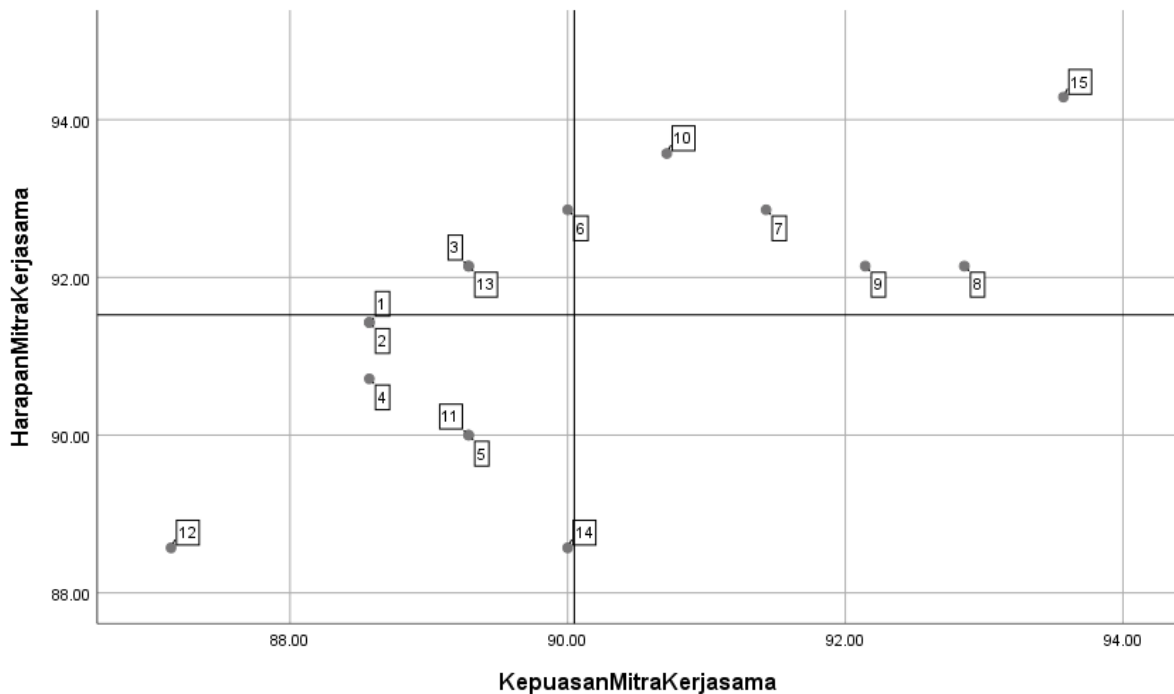
Variabel	Indeks Kepuasan	Kategori
Pelaksanaan Kerjasama	90,048	A

Rerata pesentase hasil survey mitra kerjasama disajikan dalam Gambar 8.2.



Gambar 8.2 Rekapitulasi Persentase Hasil Survey Mitra Kerjasama

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



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

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

- 1) Kemampuan Bagian kerjasama dalam memberikan layanan [Kepuasan] (indikator nomor 1)
- 2) Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra [Kepuasan] (indikator nomor 3)
- 3) Kesiediaan dalam mendukung kerjasama [Kepuasan] (indikator nomor 6)
- 4) Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami [Kepuasan] (indikator nomor 13)

## **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

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

1. Kemampuan Bagian kerjasama dalam memberikan layanan [Kepuasan] (indikator nomor 1)
2. Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra [Kepuasan] (indikator nomor 3)
3. Kesiediaan dalam mendukung kerjasama [Kepuasan] (indikator nomor 6)
4. Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami [Kepuasan] (indikator nomor 13)

## **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 90.048 dengan kategori sangat baik (A). Indeks kepuasan layanan terbaik pada unsur mitra kerjasama dengan indikator terbaik, antara lain;

- 1) Kemampuan Bagian kerjasama dalam memberikan layanan [Kepuasan] (88.57/A)
- 2) Kemampuan Bagian kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan layanan (Kepuasan) (88.57/A)
- 3) Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra (Kepuasan) (89.92/A)
- 4) Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan (Kepuasan) (88.57)
- 5) Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/perundangan yang berlaku (Kepuasan) (89.29/A)
- 6) Kesiediaan dalam mendukung kerjasama (Kepuasan) (90.00/A)
- 7) Kesiediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan mitra (Kepuasan) (91.43/A)
- 8) Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada mitra (Kepuasan) (92.86/A)
- 9) Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mitra yang memerlukan bantuan layanan (Kepuasan) (92.14/A)

- 10) Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama (Kepuasan) (90.71)
- 11) Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama (Kepuasan) (89.29/A)
- 12) Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja bagian kerjasama (Internal Office) (Kepuasan) (87.14/A)
- 13) Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada kami (Kepuasan) (89.29/A)
- 14) Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari bagian kerjasama (Internal Office) (Kepuasan) (90.00/A)
- 15) Kembali menjalin kegiatan kerjasama dengan Prodi/Fakultas/Universitas Wiraraja di masa mendatang (Kepuasan) (93.57/A)

## **7. Rekomendasi**

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

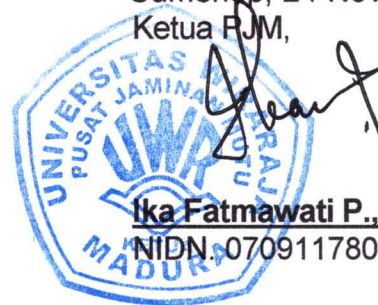
1. Peningkatan Kemampuan Bagian kerjasama dalam memberikan layanan
2. Peningkatan pengelolaan administrasi kerjasama bersama mitra
3. Peningkatan layanan kesediaan dalam mendukung kerjasama
4. Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama dikomunikasikan dengan baik kepada mitra

## 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, 24 November 2025

Ketua PJM,



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

**NIDN.0709117801**