



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN, MAHASISWA DAN MITRA KERJA SAMA

Tahun 2023

**Disusun Oleh:**  
Lembaga Penjaminan Mutu



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Mahas Esa laporan hasil survei kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, dan Mitra Kerja Sama terhadap layanan manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta (Unjaya) tahun 2023 telah dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja Unjaya tahun 2024.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini hingga laporan ini terselesaikan. Ucapan terima kasih ini kami ucapkan kepada :

1. Pimpinan Unjaya yang telah memberikan kesempatan melakukan penyebaran instrumen *kuesioner* terhadap mahasiswa
2. Lembaga Penjamin Mutu Unjaya yang telah membantu dalam memberikan masukan dalam pembuatan instrumen *kuesioner*
3. Mitra kerja sama Unjaya yang terlibat dalam sosialisasi dan pengumpulan hasil *kuesioner*
4. Dosen dan pegawai yang terlibat dalam sosialisasi dan pengumpulan hasil *kuesioner*

Pelaksanaan dan penyajian hasil laporan kepuasan ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap *civitas* akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi untuk periode yang akan datang.

Ketua Tim Survey Kepuasan 2023



Rahayu Iskandar, S.Kep, Ners, M.Kep



### TIM SURVEY KEPUASAN

Ketua Tim Survey : Rahayu Iskandar, Ners, M.Kep

Anggota Tim Survey : Dwi Susanti, S.Kep, Ners, M.Kep

Arief Ikhwan Wicaksono, S.Kom, M.Eng

Ariesta Wibisono Anditya, S.H., M.Kn., M.H.

Suwarno, S.Kep, Ns, MNS

Zahira Sufian

Tim Sistem Informasi : Sigid Nugroho Adhi, S.Kom, M.Eng

Chaerul Hadi, S.Kom

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>TIM SURVEY KEPUASAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>2</b>
<b>C. Tujuan Survei .....</b>	<b>2</b>
<b>D. Manfaat Survei .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
<b>A. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>4</b>
<b>B. Kepuasan .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB III METODE SURVEI .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB IV HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB V HASIL SURVEI KEPUASAN .....</b>	<b>16</b>
<b>A. Data Responden .....</b>	<b>16</b>
<b>B. Kepuasan Dosen .....</b>	<b>18</b>
1. Kepuasan terhadap tata Pamong .....	18
2. Kepuasan terhadap Tata Kelola .....	18
3. Pengelolaan SDM .....	20
4. Timbal Balik Finansial .....	23
5. Sarana dan Prasarana .....	25
6. Fasilitas Umum .....	27
<b>C. Tenaga Kependidikan (Tendik) .....</b>	<b>28</b>
1. Kepuasan terhadap tata Pamong .....	28
2. Kepuasan terhadap Tata Kelola .....	29
3. Pengelolaan SDM .....	31
4. Timbal Balik Finansial .....	33
5. Sarana dan Prasarana .....	35

6. Fasilitas Umum .....	36
<b>D. Mahasiswa .....</b>	<b>37</b>
1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	37
2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	40
3. Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	42
4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	44
5. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	47
<b>E. Kepuasan Mitra Kerja Sama Unjaya .....</b>	<b>52</b>
1. Layanan kerja sama Unjaya dari Mitra Kerja .....	52
2. Layanan kerja sama Unjaya dari Unit Kerja .....	62
<b>BAB VI PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kepuasan Dosen .....	68
B. Kepuasan Tendik .....	69
C. Kepuasan Mahasiswa.....	71
D. Kepuasan Mitra Kerja Sama .....	74
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN UPAYA PERBAIKAN .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran Upaya Perbaikan .....	76



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Undang-undang (UU) No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 4 menyatakan fungsi perguruan tinggi adalah mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Lembaga pendidikan tinggi menghasilkan lulusan yang ahli dalam berbagai bidang dan mampu menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, dan Bangsa (Seniati, 2006 dalam Yuniarti, 2014).

Jenis pendidikan di Indonesia terdiri atas pendidikan vokasi, akademik dan profesi (UU No. 20 tahun 2003). Pada setiap jenjang pendidikan perguruan tinggi, wajib mengembangkan standar perguruan tinggi dengan mengacu pada standar nasional pendidikan tinggi yang mencakup standar pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Permendikbud No 3 tahun 2020). Sedangkan menurut Permenristekdikti nomor 62 tahun 2016, dinyatakan standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Perguruan Tinggi disusun dan dikembangkan oleh perguruan tinggi dan ditetapkan dalam peraturan badan hukum penyelenggara bagi PTS, setelah disetujui senat pada tingkat perguruan tinggi. Dengan diterbitkannya Permendikbud no 3 tahun 2020, dan Permenristekdikti nomor 62 tahun 2016, mendorong semua perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

Kualitas pelayanan atas jasa pendidikan yang diberikan sebaiknya diukur melalui mekanisme pengukuran kualitas layanan berdasarkan ciri-ciri dari dimensi kualitas pelayanan (Lovelock & Wright, 2007). Bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) dan kepastian (*assurance*) merupakan dimensi dari kualitas pelayanan (Parasuraman, 1988 dalam Tjiptono, 2016). Kepuasan akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani (Pasolong, 2008 dalam Fikri, Wiyani, & Suwandar 2016).

Upaya yang dapat dilakukan perguruan tinggi untuk meningkatkan kepuasan diantaranya dengan menjalankan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan *stake holder*. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan di setiap perguruan tinggi. Layanan yang diberikan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta (Unjaya) diantaranya layanan administrasi, layanan akademik, layanan keuangan, layanan informasi, layanan sarana dan prasarana, layanan pengembangan bakat minat bagi mahasiswa serta layanan kesejahteraan.

Hasil penelitian Iskandar dan Wibisana (2018), didapatkan data ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa ( $Pvalue = 0,000$ ). Mahasiswa Prodi Keperawatan (S1) menilai bahwa kualitas pelayanan akademik di Fakultas Kesehatan Unjaya memiliki kualitas pelayanan dalam kategori sedang dan masih ada 27,8% mahasiswa keperawatan yang tidak puas dengan pelayanan akademik Unjaya. Sedangkan hasil survey kepuasan tahun 2022, diperoleh data sebanyak 73% dosen menyatakan layanan manajemen Unjaya telah dilakukan dengan Baik, 65% tenaga kependidikan menyatakan layanan manajemen Unjaya telah dilakukan dengan Baik, dan sebagian besar mitra kerja sama Unjaya menyatakan puas dengan layanan kerja sama.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dan sesuai dengan program kerja Unjaya, maka Lembaga Penjaminan Mutu Unjaya melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap Layanan yang diselenggarakan di Unjaya tahun 2023.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam survei ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan Unjaya berdasarkan perspektif Dosen, Tendik, Mahasiswa, dan Mita Kerja Sama?

## **C. Tujuan Survei**

Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Unjaya.

#### **D. Manfaat Survei**

Hasil survey dapat digunakan sebagai:

1. Memberikan gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diselenggarakan Unjaya.
2. Untuk memberikan evaluasi dan masukan terhadap sistem pelayanan yang diberikan kepada *stake holder* di Unjaya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms, 1983 dalam Tjiptono 2013). Sedangkan Mahmud (2012) menyatakan layanan akademik adalah layanan utama perguruan tinggi yang merupakan kegiatan tridarma perguruan tinggi yang terdiri dari pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Layanan jasa memiliki empat karakteristik utama (Tjiptono, 2013), yaitu :

1. Tidak berwujud (*Intangibility*), artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.
2. Bervariasi (*Heterogeneity*). Layanan bersifat variabel atau *heterogen* karena merupakan *non-standardized output*, artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan.
3. Tidak terpisahkan (*Inseparability*). Jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa atau layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa atau layanan bersangkutan.
4. Tidak tahan lama (*Perishability*) Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

Menurut Kotler (2012) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam

Tjiptono , 2016). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sugiyanti (2000) dalam Mahmud (2012), menyatakan sedikitnya terdapat tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas yaitu:

1. Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi *must have*, atau *it for granted*. Misalnya konsumen berharap *bank* dapat menyimpan uang dengan aman dan menangani saldo rekening dengan benar.
2. Pada level kedua ini, kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
3. Pada level ketiga ini pelanggan menurut *kesenangan* (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagus sehingga membuat konsumen tertarik.

Pada lingkup perguruan tinggi pelanggan utamanya adalah mahasiswa. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *hardware* (*non human element*), *software* (*human element*), kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiatin, 2010).

Secara lebih spesifik dimensi kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, dikemukakan oleh Kotler dan Fox (1995) dalam Taman, dkk (2013), dimana terdapat enam dimensi utama dalam kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, yaitu :

1. Kualitas pembelajaran (*Quality of instruction*), berkaitan dengan kemampuan dosen/instruktur dalam penguasaan materi, keramahannya, objektivitas dalam memberikan nilai, dan sebagainya.
2. Bimbingan akademik (*Academic advising*), berhubungan dengan dosen yang menjadi pembimbing akademik dalam hal kontinuitas, kesabaran, ketelitian, dan ketersediaan waktu dalam memberikan bimbingan akademik, dan sebagainya.

3. Sumber daya pendukung (*Library resource*), meliputi ketersediaan laboratorium, perpustakaan, ruang kuliah, dan sebagainya.
4. Aktivitas ekstra kurikuler (*Extracurricular activity*), meliputi jumlah dan daya tarik berbagai aktivitas ekstra kurikuler, dukungan perguruan tinggi terhadap kegiatan mahasiswa, dan sebagainya.
5. Komunikasi dengan pimpinan (*Opportunity to talk with faculty members*), berkaitan dengan aspek kemudahan untuk menghubungi pimpinan/ staf pada tingkat universitas, fakultas, jurusan atau program studi.
6. Aspek pelayanan administrasi (*Job placement service*), meliputi kemampuan dan kecepatan staf bagian administrasi pada tingkat universitas, fakultas, jurusan atau program studi dalam memberikan pelayanan.

## **B. Kepuasan**

Parasuraman dalam Tjiptono (2016) menyederhanakan sepuluh dimensi pelayanan menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, *kredibilitas*, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi penilaian kepuasan antara lain sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera dan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*), berarti memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan dan perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi dan sarana komunikasi.

Kotler dan Keller (2009), merumuskan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, melalui:

1. Sistem keluhan dan saran, untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar melalui media yang meliputi telepon khusus bebas pulsa (*customer hotline*), situs, web, *e-mail*, SMS, dan lain-lain.
2. Survey kepuasan pelanggan secara berkala, untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kualitas layanan yang sudah diberikan.
3. *Ghost shopping*, dilakukan dengan cara menyewa beberapa orang untuk menjadi *ghost shoppers* dan melakukan peran sebagai pembeli potensial.
4. *Lost customers analysis*, dilakukan dengan menghubungi pelanggan-pelanggan yang telah berhenti bertransaksi atau mengurangi frekwensi bertransaksinya dengan perusahaan dan beralih ke perusahaan lain.

Hal positif dari kepuasan pelanggan yaitu biasanya pelanggan akan merekomendasikan atau paling tidak membicarakan dengan kerabat atau lingkungan sekitarnya dimana dapat menguntungkan perusahaan. Menurut Tjiptono (2013) kepuasan pelanggan berpotensi memberikan beberapa manfaat:

1. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan,
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan.
4. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan untuk membayar harga *premium* dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
6. Menumbuhkan rekomendasi.
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan.
8. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

### BAB III METODE SURVEI

Survei ini menggunakan metode Survei. Survei dilakukan di kampus Unjaya, pada Desember 2023. Populasi survey ini adalah seluruh dosen, tenaga pendidik, mahasiswa dan mitra kerja sama.

Variabel dalam survei ini adalah skor kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diselenggarakan di Unjaya .

**Tabel 1 Definisi Operasional**

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Alat Pengukuran	Kategori
Tingkat kepuasan	Kepuasan adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan terhadap kinerja, pelayanan yang diukur dengan dimensi kepuasan yaitu <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empaty</i>	Ordinal	Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa yang menggunakan skala <i>likert</i> , dengan penilaian: a. Penilaian pernyataan 1. Sangat memuaskan : 5 2. Memuaskan : 4 3. Cukup memuaskan : 3 4. Tidak memuaskan: 2 5. Sangat tidak memuaskan : 1	3: Sangat Puas 2: Cukup puas 1: Tidak puas

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh berupa jawaban *kuesioner* dari subjek survei. Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah *kuesioner* tertutup, dimana responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan pada sistem informasi kepuasan yang bisa diakses dosen, tendik maupun mahasiswa melalui portal akademik. Sedangkan untuk survey kepuasan mitra kerja sama menggunakan instrumen kepuasan kerja sama yang diberikan melalui *google form* kepada mitra kerja sama internal, dan eksternal.

Analisis hasil survei dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil survei, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\% \quad P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

$P$  = persentase variabel



$f$  = frekuensi

$n$  = jumlah sampel

Gambaran kepuasan yang dirasakan oleh Civitas Akademika Unjaya terhadap layanan yang diberikan oleh unit-unit kerja di lingkungan kampus dilakukan dengan mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Metode Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat diukur dengan nilai perseptual menggunakan skala 1 – 4
2. Pembuatan kategori:
  - a. Menetapkan Range = Nilai skala tertinggi – Nilai skala terendah  
( $R = 4 - 1 = 3$ )
  - b. Menetapkan kategori persepsi yaitu 4 kategori ( $K = 4$ )
  - c. Menetapkan Interval untuk pengkategorian ( $I = R/K$ )  $I = 3/4 = 0,75$
  - d. Dibuat kategorisasi:
    - 1) Kategori 1  $1 + 0,75 = 1,75 - 0,01 = 1,74$ ; kategori Tidak Baik  
( $D = 1 - 1,74$ )
    - 2) Kategori 2  $1,75 + 0,75 = 2,25 - 0,01 = 2,24$ ; kategori Kurang Baik  
( $C = 1,75 - 2,24$ )
    - 3) Kategori 3  $2,25 + 0,75 = 3,25 - 0,01 = 3,24$ ; kategori Baik  
( $B = 2,25 - 3,24$ )
    - 4) Kategori 4  $3,25 + 0,75 = 4,00$ ; kategori Sangat Baik  
( $SB = 3,25 - 4,00$ )
5. Untuk memudahkan interpretasi maka skor IKM yang ada dikalikan 25 sehingga dalam skala 1 – 4 maka akan sama dengan 25 – 100.
6. Setelah itu, masukkan hasil perhitungan ke dalam tabel norma konversi Skala, interval Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP), Konversi Interval IKP, Mutu Pelayanan dan Interpretasi.

**Tabel 2. Konversi IKP**

Kategori	Interval IKM	Konversi interval IKP	Mutu Pelayanan	Interpretasi
1	< 1,74	$\leq 43,5$	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,24	43,51 – 56	C	Kurang Baik
3	2,25 – 3,24	56,01 - 80	B	Baik
4	> 3,24	> 80	A	Sangat Baik

## BAB IV

### HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

*Kuesioner* ini adalah *kuesioner* pertama yang disebar oleh Unjaya . Untuk menguji validitas dan reliabilitas item-item yang terdapat dalam *kuesioner*, dilakukan *pilot survei*. Tujuan *pilot survei* adalah untuk menguji validitas dan reliabilitas item-item yang terdapat dalam *kuesioner* yang akan digunakan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian sebenarnya. Penyebaran *kuesioner* pendahuluan (*pilot survei*) dibagikan kepada 30 mahasiswa Unjaya , penyebaran melalui *google form*, dan dilakukan secara acak.

Pengujian validitas, menggunakan kriteria dari Kaplan dan Saccuzo (1993), dimana jika  $r_{hitung} \geq 0.30$  maka item dikategorikan valid, dan jika  $r_{hitung} < 0.30$  maka item dikategorikan tidak valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas, menggunakan kriteria Kaplan dan Saccuzo (1993) dengan ketentuan jika koefisien Cronbach's Alpha  $\geq 0.7$ , maka instrumen reliabel, sedangkan jika koefisien Cronbach's Alpha  $< 0.7$ , maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Hasil uji validitas dan reliabilitas *kuesioner* disajikan berdasarkan kelompok responden, yaitu *kuesioner* dosen, *kuesioner* tenaga kependidikan, dan *kuesioner* mitra kerja sama, dengan hasil sebagai berikut:

#### A. Hasil uji validitas dan reliabilitas *kuesioner* kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen di Unjaya

Pengukuran kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen di Unjaya dilakukan terhadap tujuh jenis layanan yang bersinggungan langsung dengan dosen, yaitu terkait tata pamong (2 item), tata kelola (5 item), penjaminan mutu (2 item), pengelolaan SDM (5 item), pengelolaan keuangan (5 item), pengelolaan sarana prasarana (4 item), dan tata kelola umum (3 item). Total terdapat 28 item pernyataan yang dipersepsikan oleh dosen dalam menilai layanan manajemen, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen di Unjaya

Item pernyataan	Hasil Uji Validitas		Hasil Uji Reliabilitas	
	$r_{hitung}$	Keterangan	Alpha's cronbach	Keterangan
Q1	0.615	Valid	0.933	Reliabel
Q2	0.479	Valid		
Q3	0.596	Valid		
Q4	0.635	Valid		
Q5	0.717	Valid		
Q6	0.801	Valid		
Q7	0.695	Valid		
Q8	0.566	Valid		
Q9	0.770	Valid		
Q10	0.322	Valid		
Q11	0.615	Valid		
Q12	0.668	Valid		
Q13	0.499	Valid		
Q14	0.741	Valid		
Q15	0.633	Valid		
Q16	0.859	Valid		
Q17	0.563	Valid		
Q18	0.513	Valid		
Q19	0.554	Valid		
Q20	0.569	Valid		
Q21	0.740	Valid		
Q22	0.601	Valid		
Q23	0.883	Valid		
Q24	0.747	Valid		
Q25	0.769	Valid		
Q26	0.542	Valid		
Q27	0.429	Valid		
Q28	0.357	Valid		

Hasil pengujian validitas kuesioner kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen di Unjaya menunjukkan hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.30). Hal ini menunjukkan setiap item dalam kuesioner kepuasan dosen valid dan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap layanan manajemen di Unjaya. Sedangkan untuk pengujian menggunakan alpha cronbach's diperoleh nilai 0.933, menunjukkan kuesioner memiliki konsistensi yang tinggi.

B. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Layanan Manajemen di Unjaya

Pengukuran kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen di Unjaya dilakukan terhadap enam jenis layanan yang bersinggungan langsung, yaitu Umum (3 item), layanan keuangan (4 item), sarana prasarana kampus (4 item), manajemen SDM (4 item), tata kelola (4 item), dan tata pamong (3 item). Adapun hasil pengukuran uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen di Unjaya

Item pernyataan	Hasil Uji Validitas		Hasil Uji Reliabilitas	
	$r_{hitung}$	Keterangan	Alpha's cronbach	Keterangan
Q1	0.382	Valid	0.945	Reliabel
Q2	0.671	Valid		
Q3	0.531	Valid		
Q4	0.587	Valid		
Q5	0.581	Valid		
Q6	0.636	Valid		
Q7	0.549	Valid		
Q8	0.823	Valid		
Q9	0.524	Valid		
Q10	0.619	Valid		
Q11	0.615	Valid		
Q12	0.507	Valid		
Q13	0.558	Valid		
Q14	0.727	Valid		
Q15	0.502	Valid		
Q16	0.319	Valid		
Q17	0.328	Valid		
Q18	0.473	Valid		
Q19	0.621	Valid		
Q20	0.443	Valid		
Q21	0.408	Valid		
Q22	0.692	Valid		
Q23	0.581	Valid		

Hasil pengujian validitas kuesioner kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen di Unjaya menunjukkan hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.30), sedangkan untuk



pengujian menggunakan alpha cronbach's diperoleh nilai 0.945. Hal ini menunjukkan setiap item dalam kuesioner kepuasan valid, dan memiliki konsistensi yang tinggi, sehingga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di Unjaya

C. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner kepuasan Mitra Kerja Sama terhadap Layanan Manajemen di Unjaya

Pengukuran kepuasan mitra kerja sama dibagi menjadi dua yaitu pengukuran kepuasan oleh mitra kerja sama eksternal yang terdiri dari 15 item pernyataan, dan pengukuran kepuasan oleh mitra kerja sama internal yang terdiri dari 11 pernyataan. Adapun hasil pengukuran uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen di Unjaya

Item pernyataan	Hasil Uji Validitas		Hasil Uji Reliabilitas	
	$r_{hitung}$	Keterangan	Alpha's cronbach	Keterangan
<b>Eksternal</b>				
Q1	0.683	Valid	0.942	Reliabel
Q2	0.777	Valid		
Q3	0.528	Valid		
Q4	0.799	Valid		
Q5	0.722	Valid		
Q6	0.812	Valid		
Q7	0.548	Valid		
Q8	0.707	Valid		
Q9	0.622	Valid		
Q10	0.682	Valid		
Q11	0.612	Valid		
Q12	0.739	Valid		
Q13	0.851	Valid		
Q14	0.655	Valid		
Q15	0.697	Valid		
<b>Internal</b>				
Q1	0.943	Valid	0.967	Reliabel
Q2	0.783	Valid		
Q3	0.746	Valid		
Q4	0.962	Valid		
Q5	0.783	Valid		
Q6	0.783	Valid		
Q7	0.943	Valid		
Q8	0.783	Valid		

Q9	0.943	Valid		
Q10	0.943	Valid		
Q11	0.737	Valid		

Hasil pengujian validitas kuesioner kepuasan mitra kerja sama terhadap Layanan Manajemen di Unjaya menunjukkan baik pengukuran kepuasan oleh pihak eksternal maupun oleh pihak internal diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.30), sedangkan untuk pengujian menggunakan *alpha cronbach's* diperoleh nilai  $> 0.70$ . Hal ini menunjukkan setiap item dalam kuesioner kepuasan valid, dan memiliki konsistensi yang tinggi, sehingga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mitra kerja sama terhadap layanan manajemen di Unjaya .

## BAB V

### HASIL SURVEI KEPUASAN

#### A. Data Responden

##### 1. Dosen

##### a. Sebaran berdasarkan Fakultas

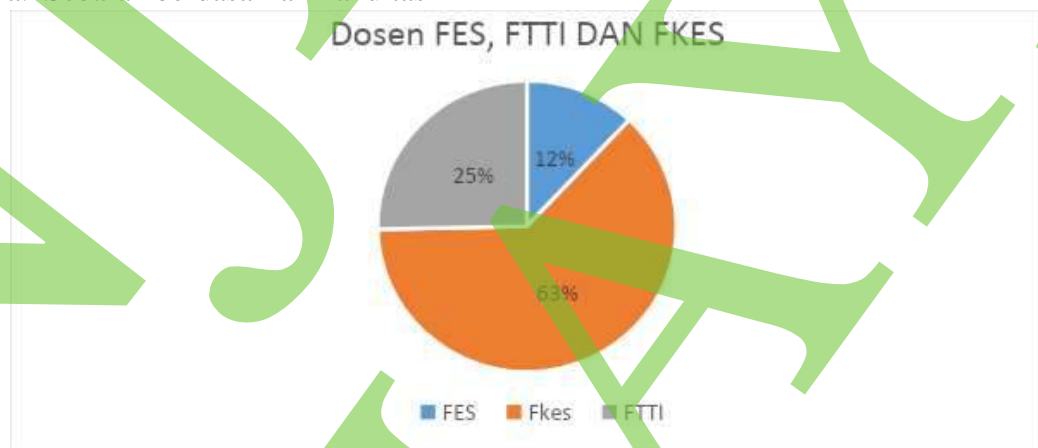


Diagram 1. Sebaran Dosen berdasarkan Fakultas

Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa dosen yang mengisi kuesioner survey paling banyak dari Fakultas Kesehatan yaitu 63%, diikuti oleh Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi (25%), dan Fakultas Ekonomi dan Sosial (12%).

##### b. Sebaran Dosen berdasarkan Jenis Kelamin



Diagram 2. Sebaran Dosen berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil analisis jenis kelamin, tenaga dosen lebih didominasi perempuan (62,5%) di banding laki-laki (37,5%).

## 2. Tenaga Kependidikan (tendik)



Diagram 3. Sebaran Tendik berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil analisis diketahui sebaran jenis kelamin pada tendik lebih banyak perempuan (58,06%) dibandingkan laki-laki (41,94%).

## 3. Mahasiswa



Diagram 4. Sebaran Mahasiswa berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil analisis diketahui sebaran jenis kelamin pada mahasiswa lebih banyak perempuan (77,39%) dibandingkan laki-laki (22,61%).

## B. Kepuasan Dosen

### 1. Kepuasan terhadap tata Pamong

#### a. Kejelasan Struktur Organisasi



Diagram 5. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan Organisasi

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar dosen berpendapat struktur organisasi telah tersusun dengan sangat baik sebanyak 35,62%, Baik (57,53%), dan tidak ada yang menyatakan cukup (6,85%).

#### b. Kejelasan tupoksi



Diagram 6. Kejelasan tupoksi

Dosen Unjaya menganggap tupoksi telah dijelaskan dengan Sangat Baik sebanyak 21,92%, Baik sebanyak 56,16%), tetapi ada 6,85% dosen menyatakan kejelasan tupoksi masih kurang baik.

### 2. Kepuasan terhadap Tata Kelola

#### a. Pengelolaan Organisasi

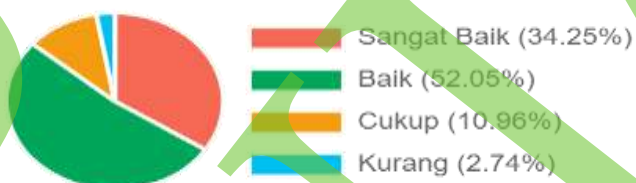


Diagram 7. Kemampuan mengelola organisasi



Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa sebagian dosen mempersepsikan Unjaya telah dikelola dengan Sangat baik sebanyak (34,25%), Baik sebanyak (64,06%) dan masih ada yang menganggap kurang baik sebanyak (2,74%).

b. Kemampuan mewujudkan Visi Misi

Sebanyak 31,51% dosen Unjaya menyatakan Pimpinan Unjaya telah mampu mewujudkan Visi Misi Unjaya dengan Sangat Baik dan 57,53% menyatakan Baik namun masih terdapat penilaian yang kurang sebanyak 1,37%. Informasi selengkapnya dapat dilihat pada diagram 8 berikut ini.



Diagram 8. Kemampuan mewujudkan Visi Misi

c. Keadilan beban kerja

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar dosen berpendapat Ketua Prodi di Unjaya telah adil dalam membagi beban kerja dengan kategori Sangat Baik (39,73), Baik (49,32%), kemudian kategori cukup (5,48%), dan kurang sebanyak (5,48%) dosen.

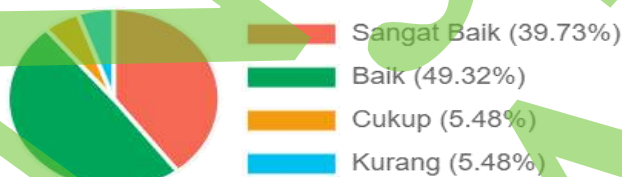


Diagram 9. Pembagian beban kerja

d. Kemudahan akses komunikasi dengan pimpinan



Diagram 10. Kemudahan akses komunikasi dengan pimpinan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar dosen berpendapat pimpinan Unjaya memberikan akses komunikasi (50,68%). Bahkan terdapat 42,47% dosen yang menyatakan pimpinan sangat terbuka.

e. Menerima masukan dari bawahan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar dosen berpendapat pimpinan Unjaya bersedia menerima masukan dari bawahan. Bahkan terdapat 38,36% dosen yang menyatakan pimpinan sangat terbuka menerima usulan perubahan yang diberikan oleh dosen.

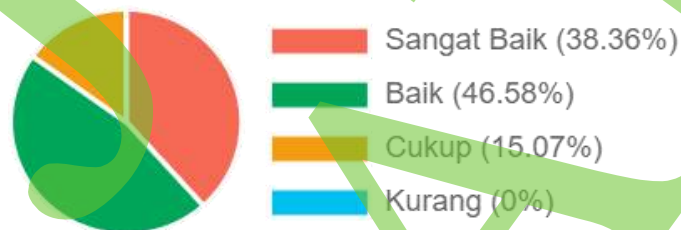


Diagram 11. Menerima masukan dari bawahan

f. Konsistensi terhadap aturan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar dosen berpendapat pimpinan di Unjaya telah konsisten dengan aturan yang telah dibuat dengan kategori Baik (57,53%), kemudian kategori cukup (15,07%), dan sangat baik sebanyak (27,4%) dosen.



Diagram 12. Konsistensi terhadap aturan

3. Pengelolaan SDM

a. Akses Pengembangan Diri (Study Lanjut/Pelatihan/Seminar)



Diagram 13. Akses Pengembangan Diri (Studi Lanjut/Pelatihan/Seminar)

Sebagian besar dosen (50,68%) menyatakan akses pengembangan diri (Studi Lanjut/Pelatihan/Seminar) telah dilakukan pimpinan dengan Baik, bahkan 26,03% dosen menyatakan akses pengembangan diri di Unjaya sangat baik.

b. Penilaian Kinerja

Dosen di Unjaya menyatakan penilaian kinerja telah dilakukan dengan Baik (64,38%), namun terdapat (9,59%) yang menyatakan penilaian kinerja yang cukup. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 14 berikut.



Diagram 14. Penilaian Kinerja

c. Sistem Penghargaan atas Kinerja



Diagram 15. Sistem Penghargaan atas Kinerja

Sistem Penghargaan atas Kinerja dipersepsikan telah dilakukan dengan Baik hanya oleh 41,1% dosen di Unjaya dari total dosen. Bahkan 9,59% dosen di Unjaya mempersepsikan Sistem Penghargaan atas Kinerja dosen masih kurang.

d. Sistem *Punishment* atas Kinerja



Diagram 16. Sistem *Punishment* atas Kinerja

Hasil analisis sistem *punishment* atas kinerja di Unjaya, sebagian besar dosen menyatakan kategori telah dilakukan dengan Baik (49,32%) dan (13,7%)

dosen menyatakan telah dilakukan Sangat Baik. Sisanya, sebanyak (6,85 %) dosen di Unjaya menyatakan sistem *punishment* atas kinerja kurang baik.

e. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan SDM



Diagram 17. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan SDM

Hasil analisis tentang kemampuan Pimpinan dalam mengelola SDM, didapatkan hasil sebagian besar dosen menyatakan telah dilakukan dengan Baik (64,38%), bahkan (19,18%) dosen menyatakan Pimpinan di Unjaya sangat baik dalam mengelola SDM.

f. Dukungan Kenaikan Jabatan Fungsional secara tersistem



Diagram 18. Dukungan Kenaikan Jabatan Fungsional secara tersistem

Hasil analisis diketahui sebanyak 35,62% dosen menyatakan dukungan kenaikan jabatan fungsional secara tersistem telah dipersepsikan Sangat Baik, sedangkan 45,21% dosen menyatakan pimpinan telah melakukan dukungan kenaikan jabatan fungsional secara tersistem dengan Baik. Tetapi masih ada 1,37% dosen yang menyatakan kurangnya dukungan pimpinan terhadap kenaikan jabatan fungsional secara tersistem.

#### 4. Timbal Balik Finansial

##### a. Besaran Gaji dan Tunjangan

Hasil analisis tentang besaran gaji dan tunjangan di Unjaya telah dipersepsikan sangat baik oleh 12,33% dosen, dipersepsikan baik oleh 43,84% dosen, dipersepsikan cukup oleh 38,36% dosen, dan masih ada 5,48% dosen yang mempersepsikan besaran gaji dan tunjangan di Unjaya masih kurang. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 19 berikut ini



Diagram 19. Besaran Gaji dan Tunjangan

##### b. Ketepatan Pembayaran



Diagram 20. Ketepatan Pembayaran

Sebagian besar dosen mempersepsikan pembayaran gaji, honor, tunjangan pegawai telah dilakukan dengan Baik 39,73% bahkan sebanyak 46,58% dosen mempersepsikan pembayaran gaji, honor, tunjangan pegawai telah dilakukan dengan Sangat Baik.

##### c. Kejelasan Rincian Gaji dan Tunjangan

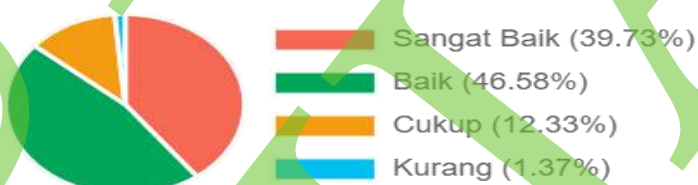


Diagram 21. Kejelasan Rincian Gaji dan Tunjangan

Hasil analisis tentang kejelasan rincian gaji dan tunjangan diperoleh data 39,73% dosen menyatakan rincian gaji dan tunjangan dosen telah dilakukan



dengan sangat baik, sebagian besar dosen (46,58%) mempersepsikan rincian gaji dan tunjangan dosen telah dilakukan dengan Baik, tetapi masih ada 1,37% yang menyatakan rincian gaji dan tunjangan dosen masih kurang baik dilakukan oleh pimpinan.

d. Kejelasan Pajak Penghasilan

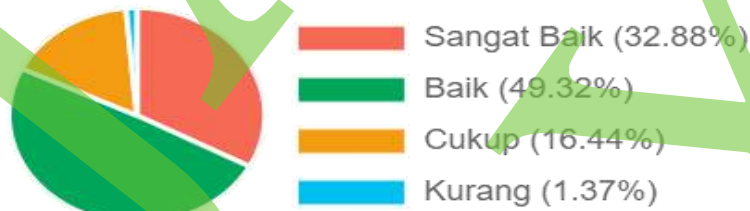


Diagram 22. Kejelasan Pajak Penghasilan

Berdasarkan hasil analisis, sebanyak 32,88% dosen mempersepsikan pimpinan telah sangat baik dalam menyampaikan kejelasan penghasilan pajak. Sebagian besar Dosen mempersepsikan kejelasan penghasilan pajak termasuk ke dalam kategori Baik 49,32%. Masih ada 1,37% dosen yang mempersepsikan pimpinan masih kurang baik dalam menyampaikan kejelasan penghasilan pajak.

e. Asuransi



Diagram 23. Asuransi

Dosen di Unjaya mempersepsikan Asuransi yang telah disediakan untuk Dosen dipersepsikan Sangat Baik oleh 26,03% Dosen, 52,05% mempersepsikan Baik dan sebanyak 21,92% mempersepsikan Cukup.

## 5. Sarana dan Prasarana

### a. Ketersediaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas



Diagram 24. Ketersediaan Sarana Prasarana

Hasil analisis diperoleh Ketersediaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas dipersepsikan sangat baik oleh 13,7 % dosen, dan 45,21% dipersepsikan Baik. Tetapi masih ada 15,07% Dosen yang mempersepsikan ketersediaan sarana prasarana kurang baik.

### b. Kemudahan Akses Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas

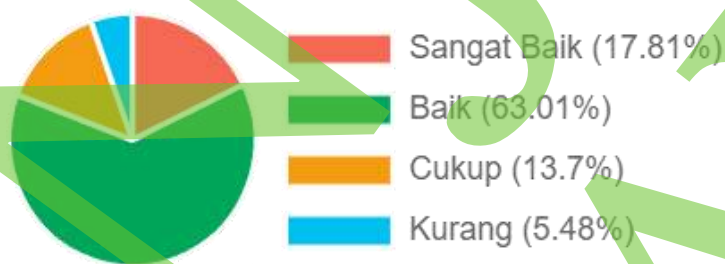


Diagram 25. Kemudahan Akses Sarana Prasarana  
Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas

Hasil analisis terkait kemudahan akses sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang dipersepsikan 17,81% sangat baik, dengan sebagian besar dosen mempersepsikan Baik 63,01%. Tetapi sebanyak 5,48% dosen mempersepsikan kemudahan akses sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang kelas kurang baik.

c. Pemeliharaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas



Diagram 26. Pemeliharaan Sarana Prasarana

Hasil analisis tentang pemeliharaan sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang diperoleh data sebanyak 15,07% dosen telah dipelihara dengan sangat baik, sebanyak 54,79% dosen mempersepsikan sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas dilakukan dengan Baik. Tetapi masih ada 5,48% Dosen yang mempersepsikan sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas masih kurang dipelihara dengan baik.

d. Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas



Diagram 27. Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana

Hasil analisis terkait Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas diperoleh data, 13,7% dosen mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas telah dilakukan sangat baik, dan 65,7% dosen mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas telah dilakukan dengan baik. Masih ada 6,8% dosen mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas masih kurang baik.

## 6. Fasilitas Umum

### a. Kebersihan dan Keindahan Lingkungan Kerja



Diagram 28. Kebersihan dan Keindahan Lingkungan Kerja

Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa pendapat dosen terkait Kebersihan dan Keindahan Lingkungan Kerja sebagian besar kategori Baik (64,38%), diikuti cukup sebesar (9,59%), sangat baik (21,92%), dan hanya (4,11 %) yang menyatakan kurang baik.

### b. Ketertiban dan Keamanan Kampus



Diagram 29. Ketertiban dan Keamanan Kampus

Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa pendapat dosen terkait Ketertiban dan Keamanan Kampus dipersepsikan Sangat Baik oleh 26,0% responden, dipersepsikan Baik oleh 65,75% responden, ketertiban dan keamanan kampus dipersepsikan Cukup sebanyak 8,22% responden.

c. Ketersediaan Fasilitas Umum



Diagram 30. Ketersediaan Fasilitas Umum

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa pendapat dosen terkait Ketersediaan Fasilitas Umum sebagian besar responden mempersepsikan sangat baik 19,18%, dipersepsikan baik 50,68%, dipersepsikan cukup 23,29%, dan dipersepsikan kurang 6,85%.

**C. Tenaga Kependidikan (Tendik)**

1. Kepuasan terhadap tata Pamong

a. Kejelasan Struktur Organisasi

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar tendik berpendapat struktur organisasi telah tersusun dengan Baik (83,87%), dan sebanyak 6,45% tendik menyatakan cukup. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 30 di bawah ini.



Diagram 31. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan Organisasi

b. Kejelasan tupoksi

Tendik Unjaya menganggap tupoksi telah dijelaskan dengan Baik sebanyak 83,87%, tetapi ada 3,23% tendik menyatakan tupoksi masih belum jelas.

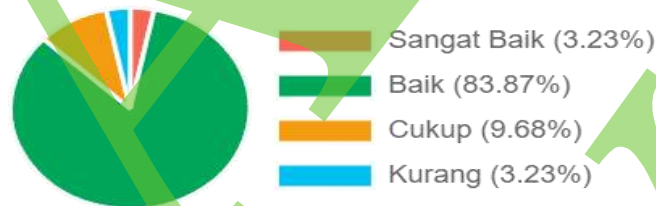


Diagram 32. Kejelasan tupoksi

## 2. Kepuasan terhadap Tata Kelola

### a. Pengelolaan Organisasi

Pengelolaan Organisasi dipersepsikan sebagian tendik Unjaya telah dikelola dengan Baik (77,42%) dan sebanyak (6,45) bernilai cukup.

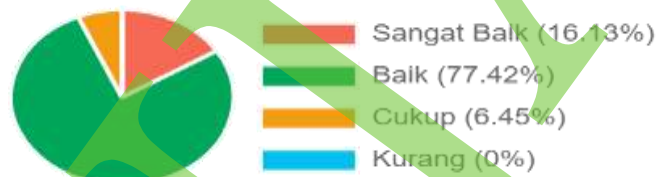


Diagram 33. Kemampuan mengelola organisasi

### b. Kemampuan mewujudkan Visi Misi

- c. Sebanyak 19,35% tendik Unjaya menyatakan Pimpinan Unjaya telah mampu mewujudkan Visi Misi Unjaya dengan Sangat Baik dan sebanyak (74,19%) menyatakan Baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 33 di bawah ini.



Diagram 34. Kemampuan mewujudkan Visi Misi



d. Kemudahan akses komunikasi dengan pimpinan



Diagram 35. Kemudahan akses komunikasi dengan pimpinan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar tendik berpendapat pimpinan Unjaya memberikan akses komunikasi (61,35%).

e. Menerima masukan dari bawahan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar tendik berpendapat pimpinan Unjaya bersedia menerima masukan dari bawahan (74,19%). Bahkan terdapat (12,9%) tendik yang menyatakan pimpinan sangat terbuka menerima usulan perubahan yang diberikan oleh tendik



Diagram 36. Menerima masukan dari bawahan

f. Konsistensi terhadap aturan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar tendik berpendapat pimpinan di Unjaya telah konsisten dengan aturan yang telah dibuat dengan kategori Baik (74,19%), kemudian kategori cukup (9,68%), dan sangat baik sebanyak (12,9%). Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 36 di bawah ini.



Diagram 37. Konsistensi terhadap aturan

### 3. Pengelolaan SDM

#### a. Sistem Penghargaan atas Kinerja

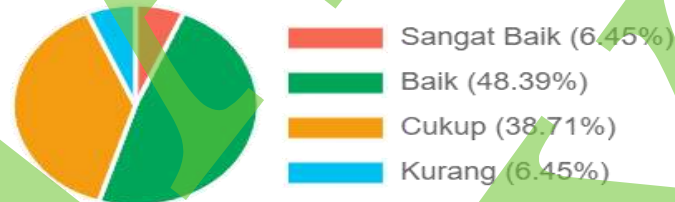


Diagram 38. Sistem Penghargaan atas Kinerja

Sistem Penghargaan atas Kinerja dipersepsikan telah dilakukan dengan Baik hanya oleh (48,39%) tendik Unjaya . Bahkan 6,45% tendik di Unjaya mempersepsikan Sistem Penghargaan atas Kinerja dosen masih kurang.

#### b. Sistem Punishment atas Kinerja

Hasil analisis sistem *punishment* atas kinerja di Unjaya , sebagian besar tendik menyatakan telah dilakukan dengan Baik (58,06%) dan (3,23%) tendik menyatakan telah dilakukan sangat baik. Sisanya, sebanyak (35,48%) dosen di Unjaya menyatakan sistem *punishment* atas kinerja cukup

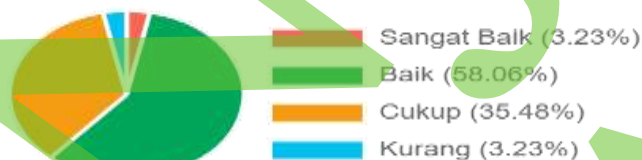


Diagram 39. Sistem Punishment atas Kinerja

#### c. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan SDM



Diagram 40. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan SDM

Hasil analisis tentang kemampuan Pimpinan dalam mengelola SDM, didapatkan hasil sebagian besar tendik menyatakan telah dilakukan dengan Baik (70,97%), bahkan (9,68%) tendik menyatakan Pimpinan di Unjaya sangat baik dalam mengelola SDM. Tetapi masih ada (3,23%) tendik di Unjaya yang menyatakan Pimpinan masih kurang baik dalam mengelola SDM.

d. Akses Pengembangan Diri

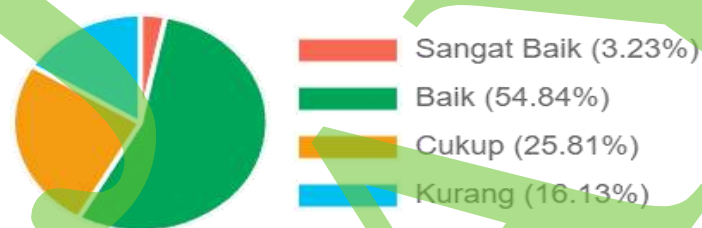


Diagram 41. Akses Pengembangan Diri

Sebagian besar tendik (54,84%) menyatakan akses pengembangan diri (Studi Lanjut/Pelatihan/Seminar) telah dilakukan pimpinan dengan Baik, bahkan (3,23%) tendik menyatakan akses pengembangan diri di Unjaya sangat baik.

e. Penilaian Kinerja

Tendik di Unjaya menyatakan penilaian kinerja telah dilakukan dengan Baik (80,65%), dan (9,68%) tendik menyatakan penilaian kinerja telah dilaksanakan dengan Sangat Baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 41 di bawah ini



Diagram 42. Penilaian Kinerja

#### 4. Timbal Balik Finansial

##### a. Besaran Gaji dan Tunjangan



Diagram 43. Besaran Gaji dan Tunjangan

Hasil analisis tentang besaran gaji dan tunjangan di Unjaya telah dipersepsikan sangat baik oleh 3,23% tendik, dipersepsikan baik oleh 64,5% tendik, dipersepsikan cukup oleh 29,03% tendik, dan masih ada 3,23% tendik yang mempersepsikan besaran gaji dan tunjangan di Unjaya masih kurang.

##### b. Ketepatan Pembayaran

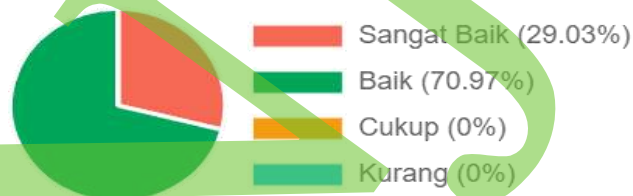


Diagram 44. Ketepatan Pembayaran

Sebagian besar tendik mempersepsikan pembayaran gaji, honor, tunjangan pegawai telah dilakukan dengan Baik (70,97%), bahkan sebanyak (29,03%) tendik mempersepsikan pembayaran gaji, honor, tunjangan pegawai telah dilakukan dengan sangat baik.

c. Kejelasan Rincian Gaji dan Tunjangan

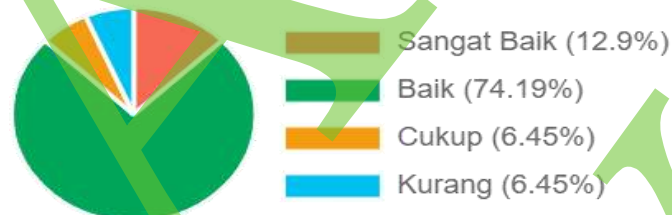


Diagram 45. Kejelasan Rincian Gaji dan Tunjangan

Hasil analisis tentang kejelasan rincian gaji dan tunjangan diperoleh data, (12,9%) tendik menyatakan rincian gaji dan tunjangan telah dilakukan dengan sangat baik, sebagian besar dosen (74,19%) mempersepsikan rincian gaji dan tunjangan telah dilakukan dengan Baik, tetapi masih ada (6,45%) yang menyatakan rincian gaji dan tunjangan tendik masih kurang baik dilakukan oleh pimpinan.

d. Kejelasan Pajak Penghasilan

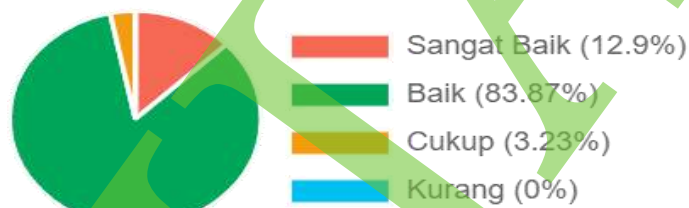


Diagram 46. Kejelasan Pajak Penghasilan

Berdasarkan hasil analisis, sebanyak (12,6%) tendik mempersepsikan pimpinan telah sangat baik dalam menyampaikan kejelasan penghasilan pajak dan sebanyak (83,87%) tendik menyatakan Baik.

e. Asuransi

Tendik di Unjaya mempersepsikan Asuransi yang telah disediakan dipersepsikan sangat baik oleh (12,9%) Tendik, dan sebanyak (80,65%) menyatakan Baik.



Diagram 47. Asuransi

## 5. Sarana dan Prasarana

### a. Ketersediaan Sarana Prasarana Perkantoran



Diagram 48. Ketersediaan Sarana Prasarana

Hasil analisis diperoleh Ketersediaan Sarana Prasaran Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas dipersepsikan sangat baik oleh (12,9 %) tendik, sebagian besar tendik (74,19%) mempersepsikan Ketersediaan Sarana Prasaran Perkantoran sudah Baik. Tetapi masih ada (3,23%) tendik yang mempersepsikan ketersediaan sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas kurang baik.

### b. Kemudahan Akses Sarana Prasarana Perkantoran



Diagram 49. Kemudahan Akses Sarana Prasarana  
Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas

Hasil analisis terkait kemudahan akses sarana prasarana Perkantoran dipersepsikan (12,9%) sangat baik, dengan sebagian besar tendik mempersepsikan Baik (77.42%).

### c. Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran

Hasil analisis terkait Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran diperoleh data (6,45%) tendik mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran telah dilakukan sangat baik, dan (83,87%) tendik



mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran telah dilakukan dengan baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 49 berikut ini.



Diagram 50. Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana

## 6. Fasilitas Umum

### a. Kebersihan dan Keindahan Lingkungan Kerja



Diagram 51. Kebersihan dan Keindahan Lingkungan Kerja

Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa pendapat tendik terkait Kebersihan dan Keindahan Lingkungan Kerja sebagian besar kategori Baik (67,74%), diikuti cukup sebesar (16,13%), sangat baik (9,68%), dan (6,45%) yang menyatakan kurang baik.

### b. Ketertiban dan Keamanan Kampus



Diagram 52. Ketertiban dan Keamanan Kampus

Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa pendapat tendik terkait Ketertiban dan Keamanan Kampus dipersepsikan Sangat Baik oleh 9,68% responden,

dipersepsikan Baik oleh 74,19% responden, ketertiban dan keamanan kampus dipersepsikan Cukup sebanyak 16,13%.

c. Ketersediaan Fasilitas Umum



Diagram 53. Ketersediaan Fasilitas Umum

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa pendapat dosen terkait Ketersediaan Fasilitas Umum sebagian besar responden mempersepsikan sangat baik 6,45%, dipersepsikan Baik 70,97% dipersepsikan cukup 19,35%, dan dipersepsikan kurang 3,23%.

**D. Mahasiswa**

1. Keandalan (*Reliability*)

a. Layanan administrasi akademik



Diagram 54. Layanan administrasi akademik

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan akademik telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (35,06%), dan masih ada 0,44% mahasiswa yang menyatakan layanan akademik masih dilakukan dengan kurang baik.

b. Layanan bagian kemahasiswaan



Diagram 55. Layanan bagian kemahasiswaan

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan bagian kemahasiswaan telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (32,95%), dan masih ada (0,92%) mahasiswa yang menyatakan layanan kemahasiswaan masih dilakukan dengan kurang baik.

c. Layanan keuangan

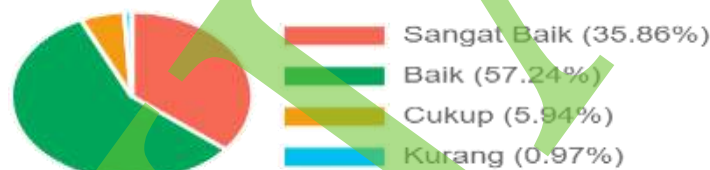


Diagram 56. Layanan keuangan

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan keuangan telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (35,86%), dan masih ada 0,97% mahasiswa yang menyatakan layanan keuangan masih dilakukan dengan kurang baik.

d. Layanan administrasi keuangan



Diagram 57. Layanan administrasi keuangan

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan administrasi keuangan telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (35,2%), dan masih ada 0,84% mahasiswa

yang menyatakan layanan administrasi keuangan masih dilakukan dengan kurang baik.

e. Layanan beasiswa



Diagram 58. Layanan beasiswa

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan beasiswa telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (23,45%), dan masih ada 3,39% mahasiswa yang menyatakan layanan beasiswa masih dilakukan dengan kurang baik.

f. Layanan asuransi kesehatan mahasiswa



Diagram 59. Layanan asuransi kesehatan mahasiswa

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan asuransi kesehatan mahasiswa telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (22,83%), dan masih ada 3,7% mahasiswa yang menyatakan layanan asuransi kesehatan mahasiswa masih dilakukan dengan kurang baik.

g. Layanan perpustakaan



Diagram 60. Layanan perpustakaan

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan perpustakaan telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (32,91%), dan masih ada 0,92% mahasiswa yang menyatakan layanan perpustakaan masih dilakukan dengan kurang baik.

h. Bimbingan akademik



Diagram 61. Bimbingan akademik

Sebagian besar mahasiswa menyatakan bimbingan akademik telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (43,11%), dan masih ada 0,79% mahasiswa yang menyatakan bimbingan akademik masih dilakukan dengan kurang baik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kecepatangapan staf layanan keuangan



Diagram 62. Kecepatangapan staf layanan keuangan

Mahasiswa menyatakan staf di bagian administrasi keuangan memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 32,03%, dan masih ada 1,01% menyatakan staf di bagian administrasi keuangan memberi tanggapan yang kurang cepat.

b. Kecepatangapan staff layanan kemahasiswaan



Diagram 63. Kecepatangapan staf layanan kemahasiswaan

Mahasiswa menyatakan staf layanan kemahasiswaan memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 29,39%, dan

masih ada 1,19% mahasiswa yang menyatakan staf layanan kemahasiswaan memberi tanggapan yang kurang cepat.

c. Kecepatanggapn staff layanan perpustakaan



Diagram 64. Kecepatanggapn staff layanan perpustakaan

Mahasiswa menyatakan staf layanan perpustakaan memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 31,63%, dan masih ada 0,44% mahasiswa yang menyatakan staf layanan perpustakaan memberi tanggapan yang kurang cepat.

d. Kecepatanggapn dosen memberi *feedback*



Diagram 65. Kecepatanggapn dosen memberi *feedback*

Mahasiswa menyatakan dosen memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 33,7%, dan masih ada 0,53% mahasiswa yang menyatakan dosen memberi tanggapan yang kurang cepat.

e. Kecepatanggapn layanan akademik



Diagram 66. Kecepatanggapn layanan akademik

Mahasiswa menyatakan staf layanan akademik memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 30,88%, dan masih



ada 0,92% mahasiswa yang menyatakan staf layanan akademik memberi tanggapan yang kurang cepat.

3. Empati (*Empathy*)

a. Staff di bagian administrasi akademik sopan dan ramah



Diagram 67. Staff di bagian administrasi akademik sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan staf akademik sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak Sangat baik 33,92%, baik 60,36 % dan masih ada 0,26% mahasiswa yang menyatakan staf layanan akademik kurang sopan dan tidak ramah.

b. Staff di bagian keuangan sopan dan ramah



Diagram 68. Staff di bagian keuangan sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan staf di bagian keuangan sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak 34,18% dengan penilaian sangat baik, 60,23% dengan penilaian baik dan masih ada 0,44% mahasiswa yang menyatakan staf keuangan kurang sopan dan tidak ramah.

c. Staff di bagian ke-Mahasiswaan sopan dan ramah



Diagram 69. Staff di bagian keMahasiswaan sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan staf di bagian kemahasiswaan sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak 33,48% dengan penilaian sangat baik, 60,93% dengan penilaian baik dan masih terdapat 0,26% mahasiswa yang menyatakan staf kemahasiswaan kurang sopan dan tidak ramah.

d. Staff di layanan perpustakaan sopan dan ramah



Diagram 70. Staff di layanan perpustakaan sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan staf perpustakaan sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak 33,52% dengan penilaian sangat baik, 60,62% dengan penilaian baik dan terdapat 0,22% mahasiswa yang menyatakan staf perpustakaan cukup sopan dan ramah.

e. Dosen sopan dan ramah



Diagram 71. Dosen sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan dosen sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak 36,47% dengan penilaian sangat baik, 58,07% dengan penilaian baik dan terdapat 0,31% mahasiswa yang menyatakan dosen cukup sopan dan ramah.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

##### a. Layanan Tindak

###### 1) Jadwal pengisian KRS



Diagram 72. Kepastian jadwal pengisian KRS

Kepastian jadwal KRS dipersepsikan sangat baik oleh 34,76% mahasiswa dan 1,23% mahasiswa menyatakan kurang baik.

###### 2) Jadwal kuliah dan ujian/CBT



Diagram 73. Kepastian jadwal kuliah dan ujian/CBT

Kepastian jadwal kuliah/ujian/CBT dipersepsikan sangat baik oleh 33,83% mahasiswa dan 0,79% mahasiswa menyatakan kurang baik.

###### 3) Kejelasan dan transparansi hasil study



Diagram 74. Kejelasan dan transparansi hasil study

Kejelasan dan transparansi hasil study dipersepsikan sangat baik oleh 30,31% mahasiswa dan masih ada 1,89% mahasiswa menyatakan kurang baik.

4) Transparansi biaya kuliah



Diagram 75. Transparansi biaya kuliah

Transparansi biaya kuliah dipersepsikan sangat baik oleh 33,26% mahasiswa dan masih ada 1,1% mahasiswa menyatakan kurang baik.

5) Kejelasan biaya kuliah



Diagram 76. Kejelasan biaya kuliah

Kejelasan biaya kuliah dipersepsikan sangat baik oleh 33,79% mahasiswa dan masih ada 1,19% mahasiswa menyatakan kurang baik.

6) Kemudahan akses beasiswa



Diagram 77. Kemudahan akses beasiswa

Kemudahan akses beasiswa dipersepsikan sangat baik oleh 23,67% mahasiswa dan masih ada 3,83% mahasiswa menyatakan kurang baik.

7) Kemudahan akses asuransi kesehatan mahasiswa



Diagram 78. Kemudahan akses asuransi kesehatan mahasiswa

Kemudahan akses asuransi mahasiswa dipersepsikan sangat baik oleh 23,19% mahasiswa dan masih ada 3,48% mahasiswa menyatakan kurang baik

8) Kemudahan peminjaman bahan pustaka/referensi belajar.



Diagram 79. Kemudahan peminjaman bahan pustaka/referensi belajar

Kemudahan peminjaman bahan pustaka/referensi belajar dipersepsikan sangat baik oleh 28,24% mahasiswa dan masih ada 1,01% mahasiswa menyatakan kurang baik.

b. Layanan Dosen

1) Jadwal bimbingan akademik

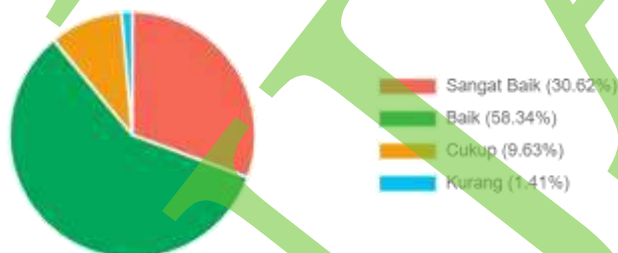


Diagram 80. Kepastian jadwal bimbingan akademik

Kepastian jadwal bimbingan akademik dipersepsikan sangat baik oleh 30,62% mahasiswa dan 1,41% mahasiswa menyatakan kurang baik

## 2) Ketepatan waktu PBM

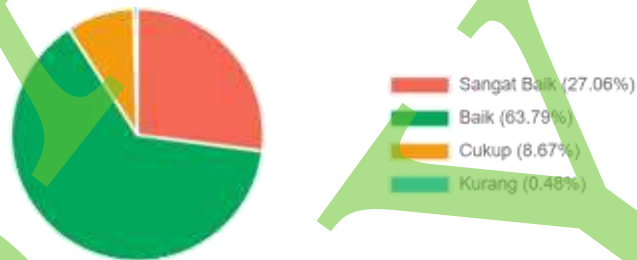


Diagram 81. Ketepatan waktu PBM

Ketepatan waktu belajar dipersepsikan sangat baik oleh 27,06% mahasiswa dan 0,46% mahasiswa menyatakan kurang baik.

## 3) Ketersediaan umpan balik terhadap tugas



Diagram 82. Ketersediaan umpan balik terhadap tugas

Ketersediaan umpan balik terhadap tugas dipersepsikan sangat baik oleh 27,67% mahasiswa dan 0,75% mahasiswa menyatakan kurang baik.

## 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

### a. Kecukupan bahan ajar



Diagram 83. Kecukupan bahan ajar

Kecukupan bahan ajar dipersepsikan sangat baik oleh 26,88% mahasiswa dan 1,28% mahasiswa menyatakan kurang baik



b. Fasilitas pengembangan minat dan Bakat mahasiswa



Diagram 84. Fasilitas pengembangan minat dan Bakat mahasiswa

Fasilitas pengembangan minat dan bakat mahasiswa dipersepsikan sangat baik oleh 25,3% mahasiswa dan 4,1% mahasiswa menyatakan kurang baik.

c. Fasilitas ibadah



Diagram 85. Fasilitas ibadah

Fasilitas ibadah mahasiswa dipersepsikan sangat baik oleh 28,42% mahasiswa dan 3,0% mahasiswa menyatakan kurang baik.

d. Kualitas sarana prasarana laboratorium



Diagram 86. Kualitas sarana prasarana laboratorium

Kualitas sarana prasarana laboratorium dipersepsikan sangat baik oleh 26,92% mahasiswa dan 3,61% mahasiswa menyatakan kurang baik

e. Kualitas sarana dan prasarana kampus



Diagram 87. Kualitas sarana dan prasarana kampus

Kualitas sarana prasarana kampus dipersepsikan sangat baik oleh 24,59% mahasiswa dan 5,41% mahasiswa menyatakan kurang baik.

f. Ketersediaan lahan parkir



Diagram 88. Ketersediaan lahan parkir

Ketersediaan lahan parkir dipersepsikan sangat baik oleh 22,26% mahasiswa dan 13,46% mahasiswa menyatakan kurang baik.

g. Ketersediaan ruangan UKM/BEM/Hima



Diagram 89. Ketersediaan ruangan UKM/BEM/Hima

Ketersediaan ruangan UKM/BEM/Hima dipersepsikan sangat baik oleh 21,56% mahasiswa dan 7,48% mahasiswa menyatakan kurang baik

h. Ketersediaan MCK



Diagram 90. Ketersediaan MCK

Ketersediaan ruang MCK dipersepsikan sangat baik oleh 23,54% mahasiswa dan 3,39% mahasiswa menyatakan kurang baik

i. Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni



Diagram 91. Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni

Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni dipersepsikan sangat baik oleh 20,94% mahasiswa dan 8,4% mahasiswa menyatakan kurang baik.

j. Ketersediaan klinik kesehatan



Diagram 92. Ketersediaan klinik kesehatan

Ketersediaan klinik kesehatan dipersepsikan sangat baik oleh 21,43% mahasiswa dan 7,22% mahasiswa menyatakan kurang baik.

k. Ketersediaan informasi dan atau bimbingan menjadi wirausaha



Diagram 93. Ketersediaan informasi dan atau bimbingan menjadi wirausaha

Ketersediaan informasi dan atau bimbingan menjadi wirausaha dipersepsikan sangat baik oleh 22,75% mahasiswa dan 3,96% mahasiswa menyatakan kurang baik.

l. Aksesibilitas jaringan internet



Diagram 94. Aksesibilitas jaringan internet

Aksesibilitas jaringan internet dipersepsikan sangat baik oleh 20,63% mahasiswa dan 9,99% mahasiswa menyatakan kurang baik.

m. Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium



Diagram 95. Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium

Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium dipersepsikan sangat baik oleh 26,28% mahasiswa dan 3,48% mahasiswa menyatakan kurang baik.

#### E. Kepuasan Mitra Kerja Sama Unjaya

Layanan kerja sama sangat penting untuk meningkatkan kemajuan institusi. Unjaya selalu meningkatkan jumlah MoU/MoA yang diimbangi jumlah implementasi kerja sama. Berkaitan dengan hal tersebut, implementasi dari unit kerja yang telah dilaksanakan dengan mitra kerja perlu untuk dilakukan evaluasi. Maka bidang kerja sama dari Biro Kerja sama, Promosi dan Admisi (Biro KPA) melaksanakan Survey kepuasan layanan dengan mitra dan unit kerja Unjaya terkait layanan kerja sama dari proses pembuatan MoU, komunikasi dan implementasi kerja sama yang telah dilaksanakan Bagian Kerja sama dan Unit Kerja di lingkungan Unjaya. Berikut adalah hasil perhitungan layanan kerja sama;

1. Layanan kerja sama Unjaya dari Mitra Kerja
  - a. Kemudahan dalam berkomunikasi

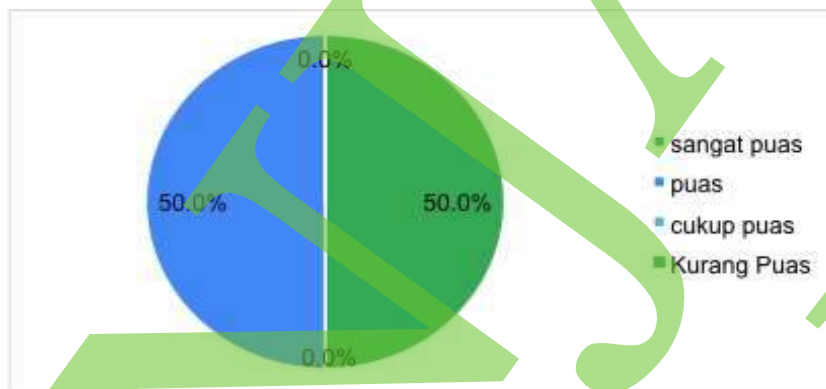


Diagram 96. Kemudahan dalam berkomunikasi

Kemudahan dalam berkomunikasi dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 50% mitra kerja sama Unjaya, 50% mitra kerja sama menyatakan puas.

b. Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan

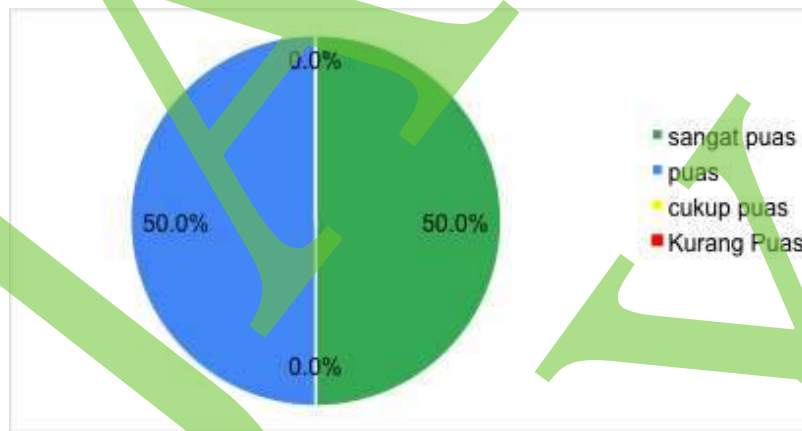


Diagram 97. Proses inisiasi kerja sama

Proses inisiasi kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 50% mitra kerja sama Unjaya, 50% mitra kerja sama menyatakan puas.

c. Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama

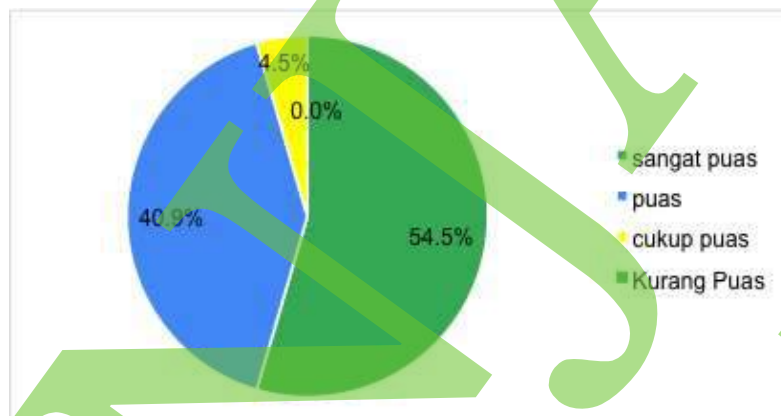


Diagram 98. Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama

Kecepatan dalam menanggapi kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 54,5% mitra kerja sama Unjaya, 40,9% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.



d. Proses penyusunan naskah kerja sama

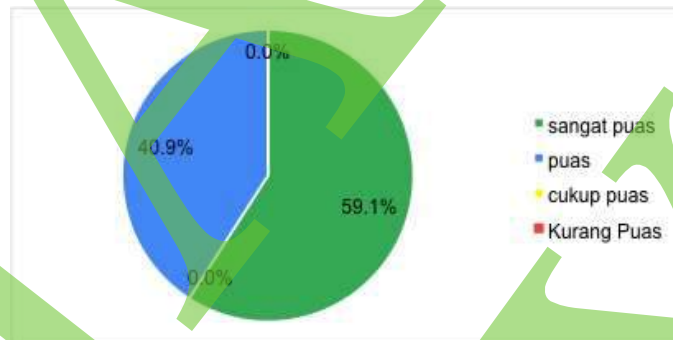


Diagram 99. Proses penyusunan naskah kerja sama

Proses penyusunan naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 59,1% mitra kerja sama Unjaya, 40,9% mitra kerja sama menyatakan puas.

e. Proses pengiriman naskah kerja sama

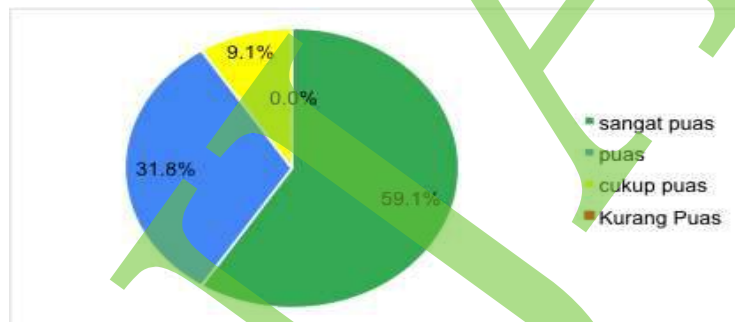


Diagram 100. Proses pengiriman naskah kerja sama

Proses pengiriman naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 59,1% mitra kerja sama Unjaya, 31,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 9,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

f. Proses penandatanganan naskah kerja sama

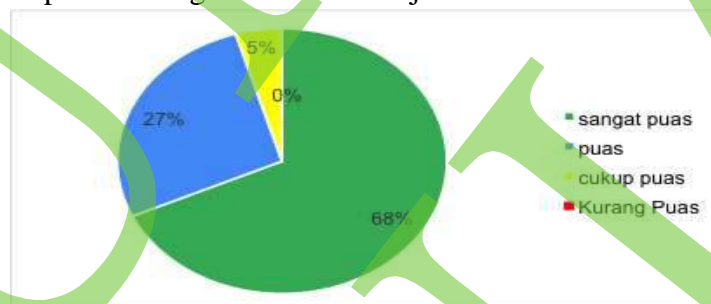


Diagram 101. Proses penandatanganan naskah kerja sama

Proses penandatanganan naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 68% mitra kerja sama Unjaya, 27% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

g. Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan

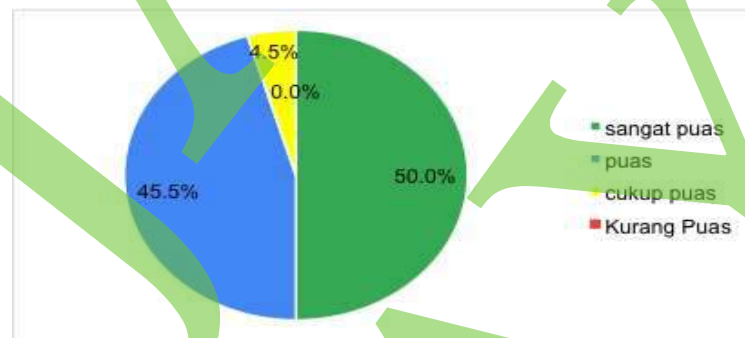


Diagram 102. Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan

Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 50% mitra kerja sama Unjaya, 45,5% mitra kerja sama menyatakan puas, 4,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

h. Implementasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat

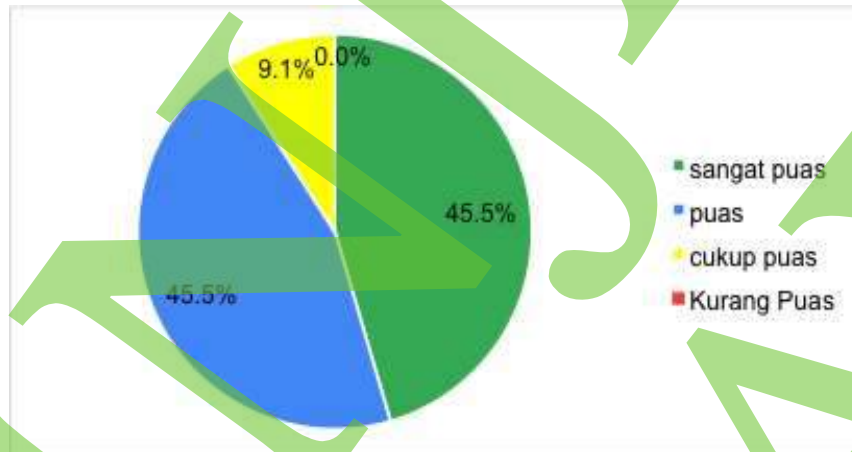


Diagram 103. Implementasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat

Implementasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat dipersepsikan sangat puas oleh 45,5% mitra kerja sama Unjaya, 45,5% mitra kerja sama menyatakan puas, 9,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

i. Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang penelitian bersama

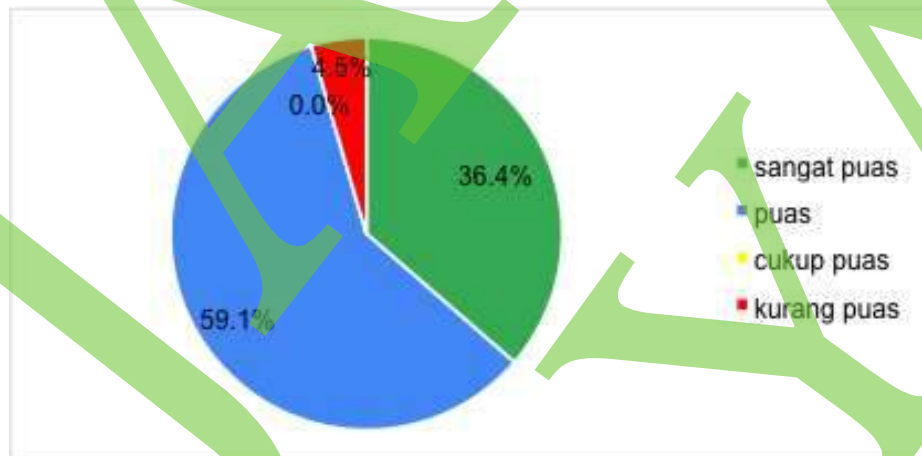


Diagram 104. Implementasi kegiatan kerja sama dalam penelitian bersama

Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang penelitian bersama dipersepsikan sangat puas oleh 36,4% mitra kerja sama Unjaya, 59,1% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 0% mitra kerja sama menyatakan cukup puas, **sedangkan 4,5% Mitra kerja sama menyatakan kurang puas.**

j. Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran narasumber, webinar dll)

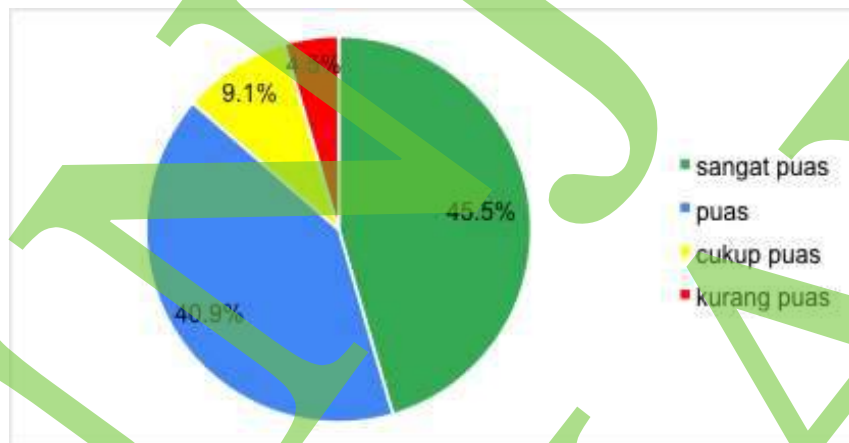


Diagram 105. Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran narasumber, webinar dll).

Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran narasumber, webinar dll) dipersepsikan sangat puas oleh 45,5% mitra kerja sama Unjaya, 40,9% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 9,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas, dan **4,5% mitra menyatakan kurang puas.**

k. Implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama



Diagram 106. Implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama.

Implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 45,5% mitra kerja sama Unjaya, 50% mitra kerja sama menyatakan puas, dan **4,5% mitra kerja sama menyatakan kurang puas.**

l. Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen

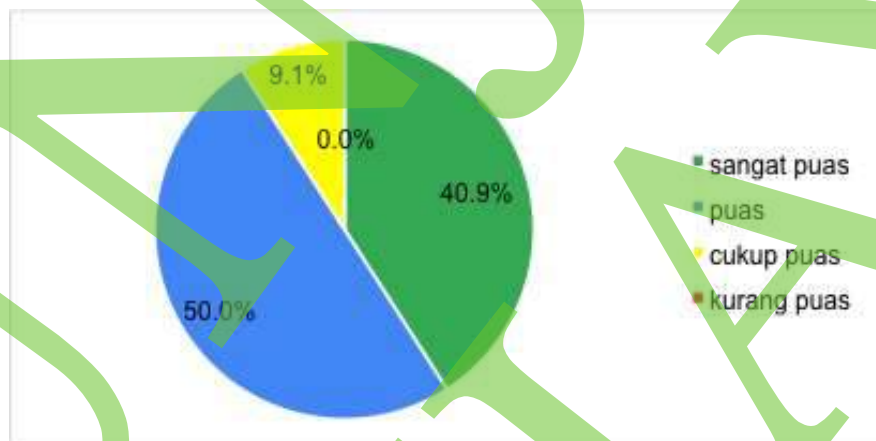


Diagram 107. Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen.

Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen dipersepsikan sangat puas oleh 40,9% mitra kerja sama Unjaya, 50%

mitra kerja sama menyatakan puas, dan 9,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

m. Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa

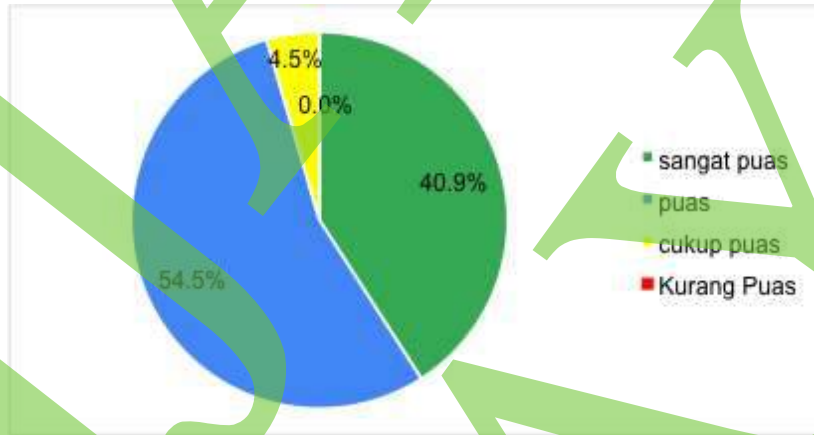


Diagram 108. Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa.

Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa dipersepsikan sangat puas oleh 40,9% mitra kerja sama Unjaya, 54,5% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

n. Kesesuaian implementasi kerja sama yang telah disepakati

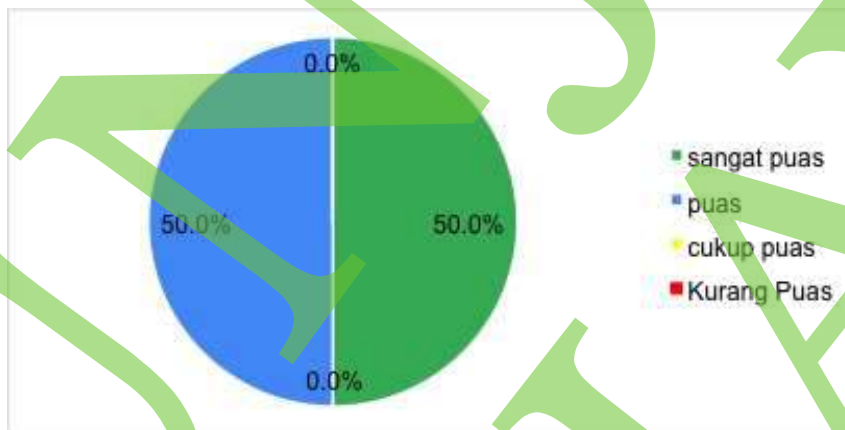


Diagram 109. Implementasi kegiatan kerja sama yang telah disepakati.

Implementasi kegiatan kerja sama yang telah disepakati dipersepsikan sangat puas oleh 50% mitra kerja sama Unjaya, dan 50% mitra kerja sama menyatakan puas.

- o. Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan

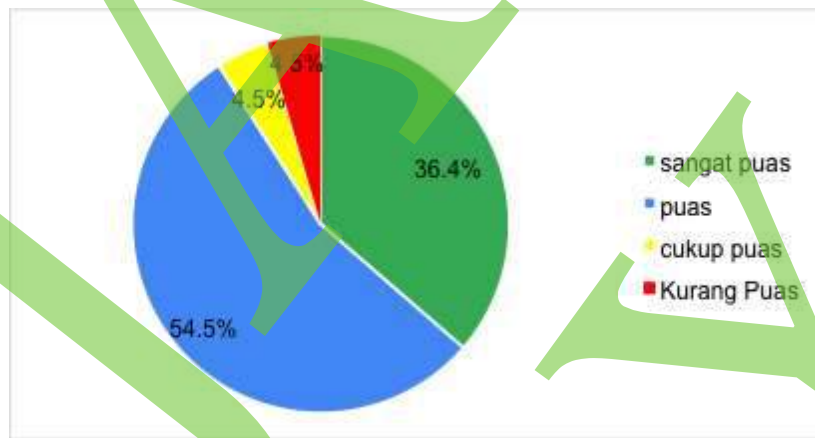


Diagram 110. Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan.

Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan dipersepsikan sangat puas oleh 36,4% mitra kerja sama Unjaya, 54,5% mitra kerja sama menyatakan puas, 4,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas, dan 4,5% mitra kerja sama menyatakan kurang puas.

- p. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

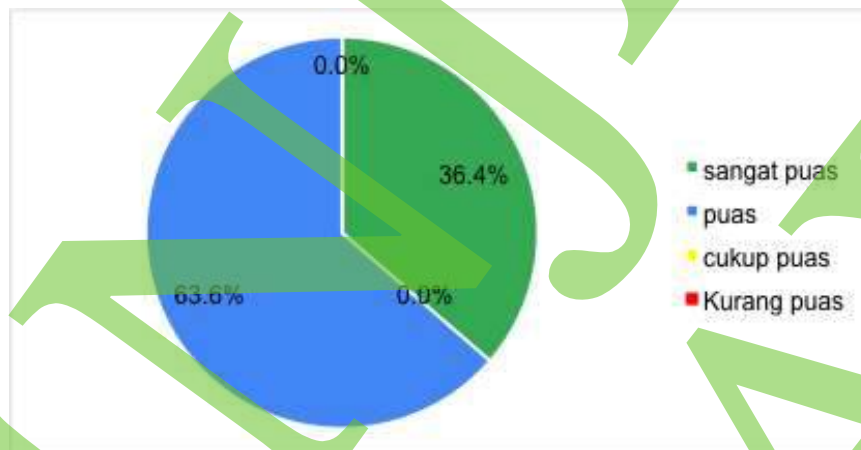


Diagram 111. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas.

Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 36,4% mitra kerja sama Unjaya, dan 63,6% mitra kerja sama menyatakan puas.



- q. Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas

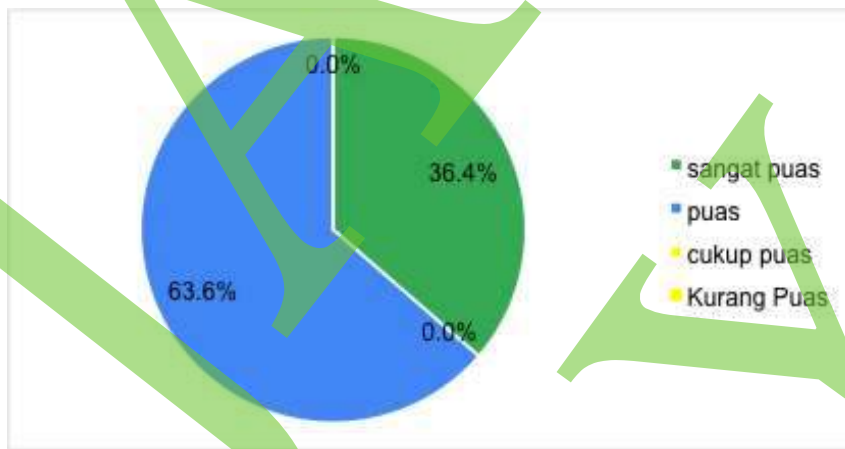


Diagram 112. Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas.

Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 36,4% mitra kerja sama Unjaya, dan 63,6% mitra kerja sama menyatakan puas.

- r. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas

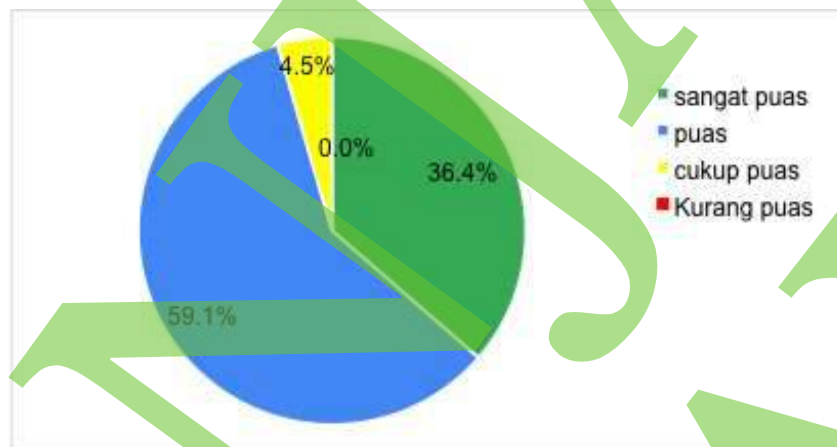


Diagram 113. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas.

Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 36,4% mitra kerja sama Unjaya, 59,1% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

s. Penampilan staf kerjasama dan humas

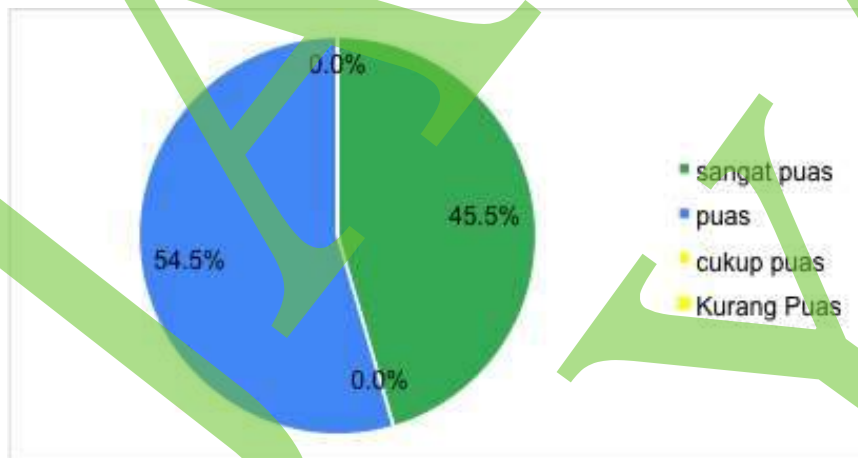


Diagram 114. Penampilan staf kerjasama dan humas.

Penampilan staf kerjasama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 45,5% mitra kerja sama Unjaya, dan 54,5% mitra kerja sama menyatakan puas.

t. Keramahan staf kerjasama dan humas

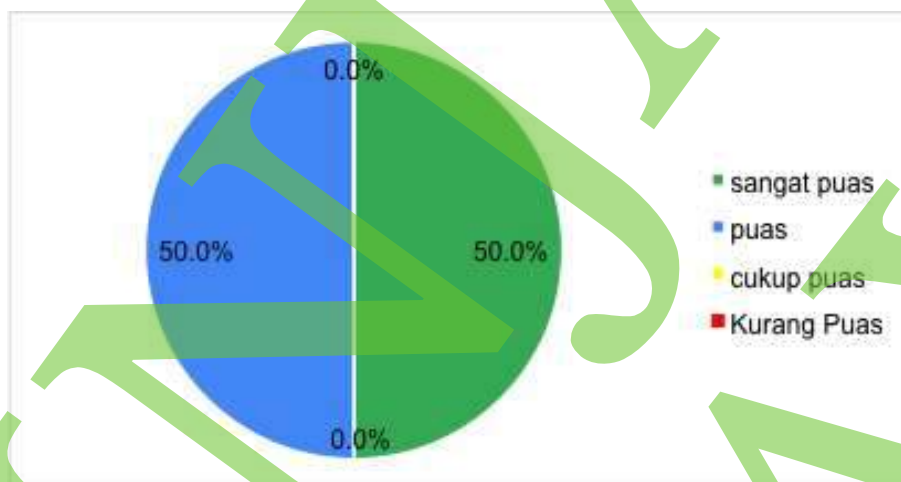


Diagram 115. Keramahan staf kerjasama dan humas.

Keramahan staf kerjasama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 50% mitra kerja sama Unjaya, dan 50% mitra kerja sama menyatakan puas.

u. Kemampuan komunikasi staf kerjasama dan humas

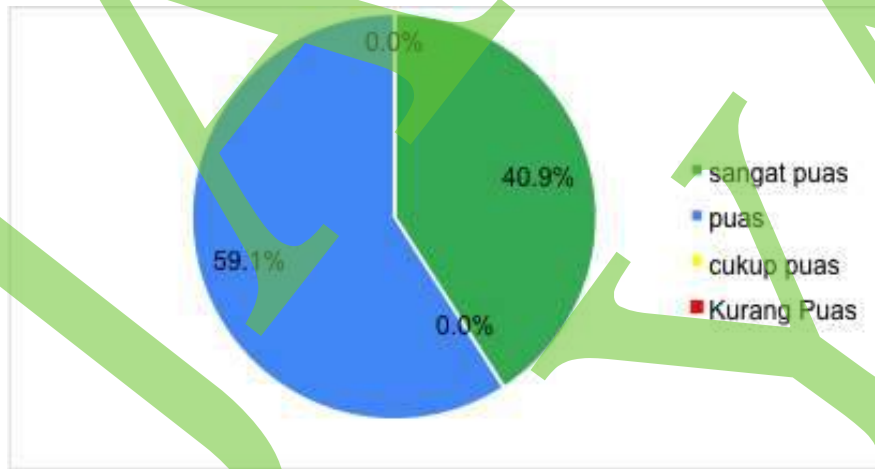


Diagram 116. Kemampuan komunikasi staf kerjasama dan humas.

Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 40,9% mitra kerja sama Unjaya, dan 59,1% mitra kerja sama menyatakan puas.

2. Layanan kerja sama Unjaya dari Unit Kerja  
a. Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan

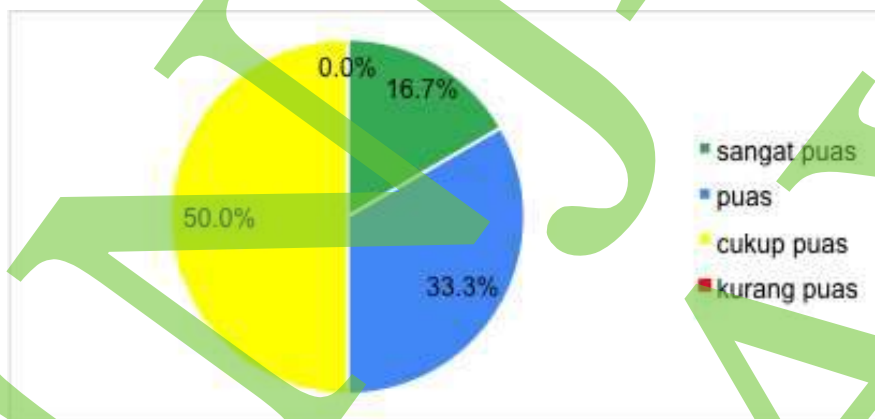


Diagram 117. Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan

Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan dipersepsikan sangat puas oleh 16,7% unit kerja di Unjaya, 33,3% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 16,7% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

b. Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan

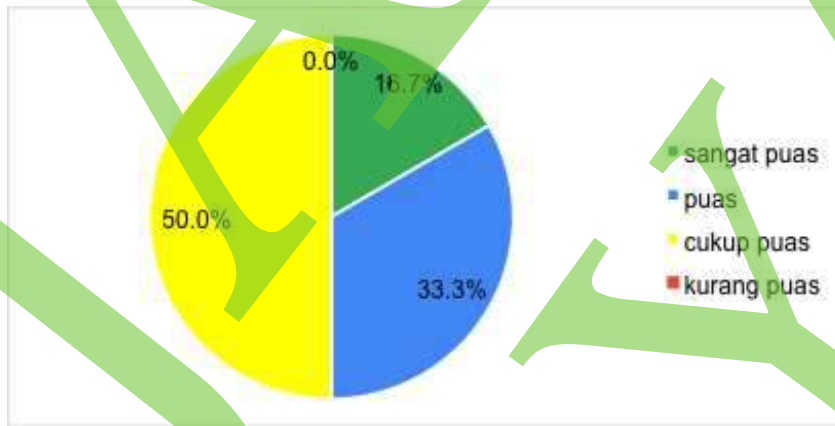


Diagram 118. Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan

Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 16,7% unit kerja di Unjaya, 33,3% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 50% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

c. Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan



Diagram 119. Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan

Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan dipersepsikan puas oleh 80% unit kerja di Unjaya, dan 20% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

d. Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan

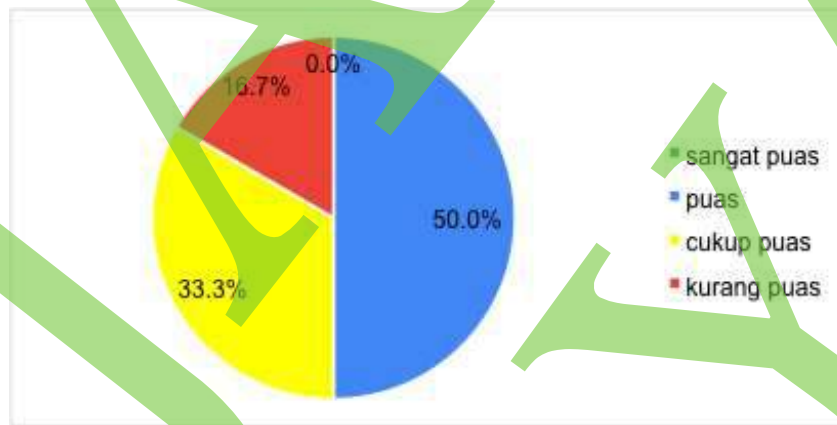


Diagram 120. Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan

Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan dipersepsikan puas oleh 50% unit kerja di Unjaya, 33,3% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas, dan **16,7% unit kerja di Unjaya menyatakan kurang puas.**

e. Proses monitoring dan evaluasi kerja sama

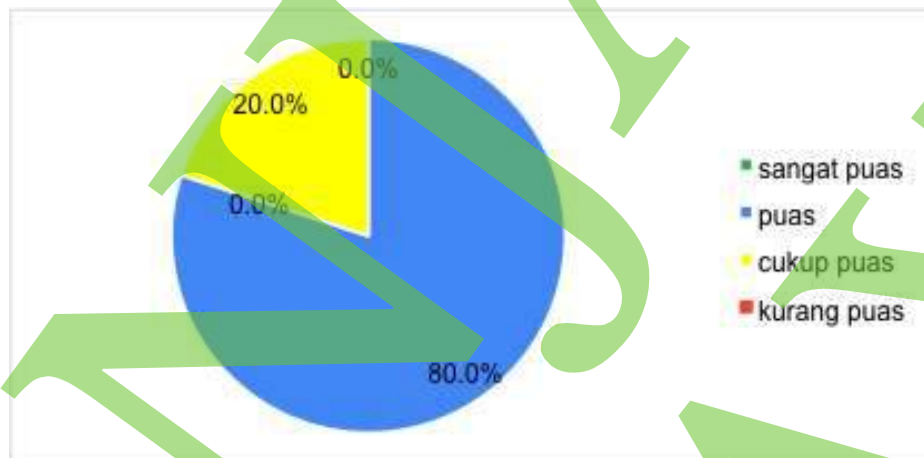


Diagram 121. Proses monitoring dan evaluasi kerja sama

Proses monitoring dan evaluasi kerja sama yang diajukan dipersepsikan puas oleh 80% unit kerja di Unjaya, dan 20% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas

f. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

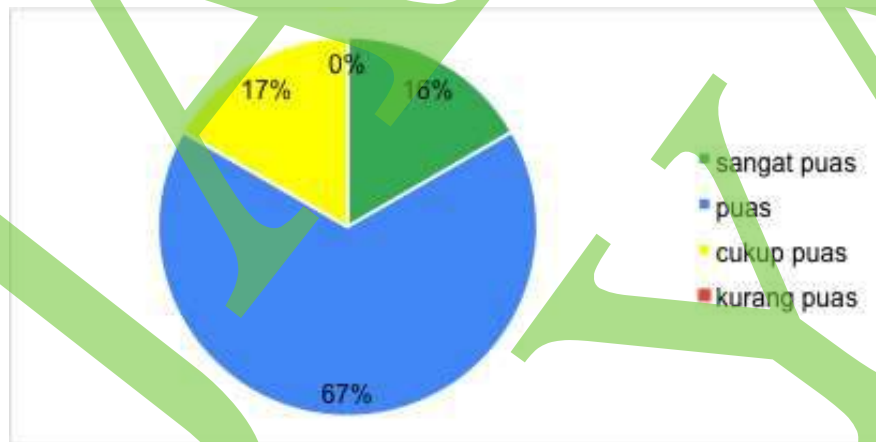


Diagram 122. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 16% unit kerja di Unjaya, 67% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 17% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

g. Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

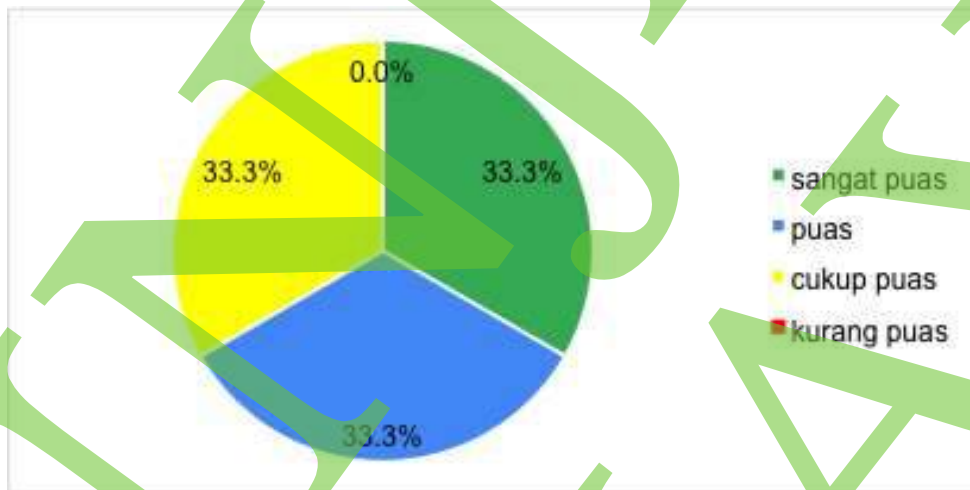


Diagram 123. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas

Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 33,3% unit kerja di Unjaya, 33,3% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 33,3% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.



- h. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas

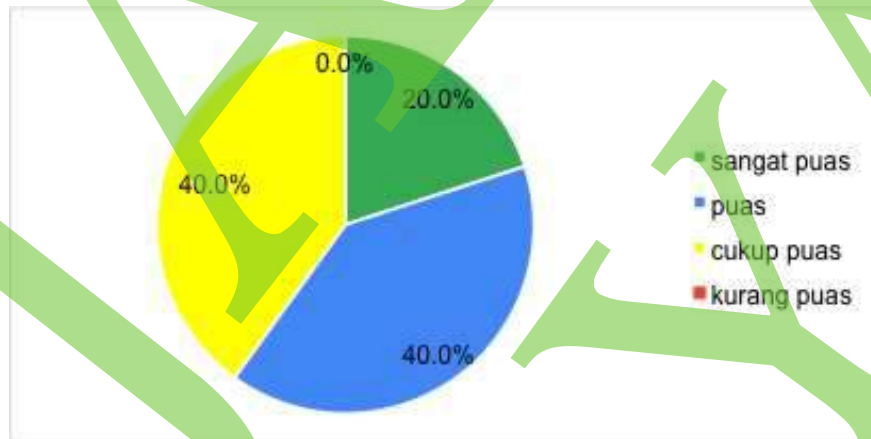


Diagram 124. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas  
Penampilan staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 40% unit kerja di Unjaya, 40% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 20% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

- i. Penampilan staf kerja sama dan humas

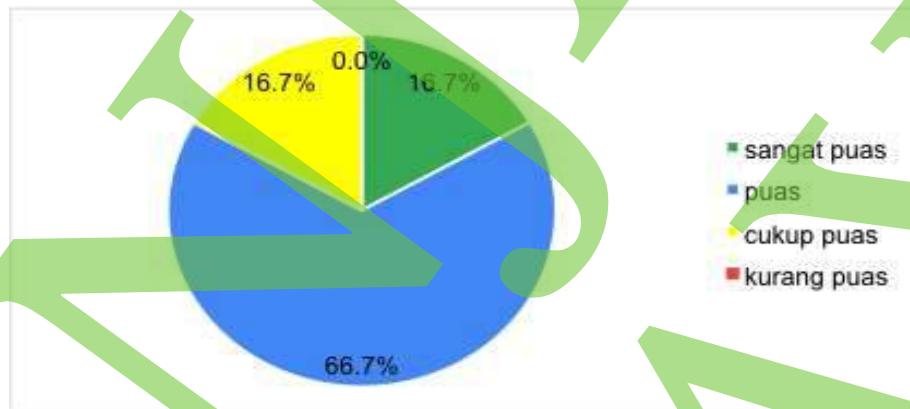


Diagram 125. Penampilan staf kerja sama dan humas  
Penampilan staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 16,7% unit kerja di Unjaya, 66,7% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 16,7% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

j. Keramahan staf kerja sama dan humas



Diagram 126. Keramahan staf kerja sama dan humas

Keramahan staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 33,3% unit kerja di Unjaya, 33,3% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 33,3% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

k. Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas

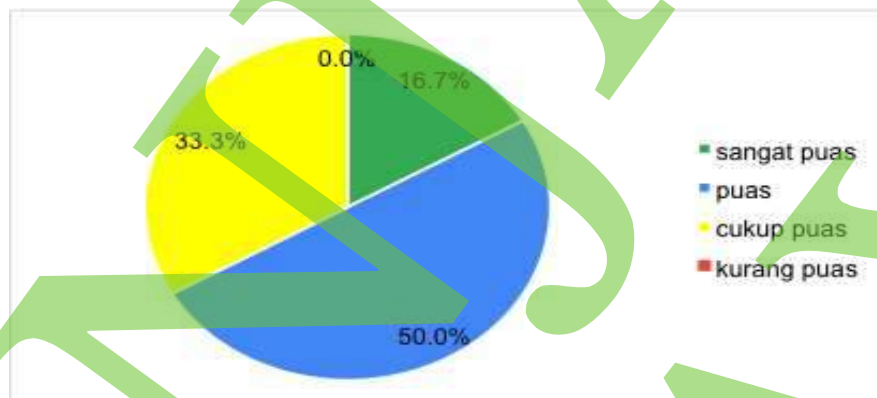


Diagram 127. Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas

Kemampuan komunikasi kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 16,7% unit kerja di Unjaya, 50% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 3,3% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

## BAB VI

### PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN

#### A. Kepuasan Dosen

Hasil analisis kepuasan dosen terhadap manajemen layanan Unjaya diperoleh rata-rata indeks kepuasan 2,88 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Kriteria Kepuasan Dosen		IKM	Mutu	Interpretasi
Tata pamong	Kejelasan Struktur Organisasi	3.29	B	Baik
	Kejelasan Tupoksi setiap unit kerja	2.96	B	Baik
	Kemampuan Keprodi dalam pengelolaan organisasi	3.17	B	Baik
	Kemampuan Keprodi dalam mewujudkan Visi Misi Institusi	3.23	B	Baik
Tata Kelola	Keterbukaan pimpinan Prodi dalam pembagian beban kerja dosen	3.25	B	Baik
	Kemudahan akses komunikasi kepada Dekan/Wadek	3.35	B	Baik
	Keterbukaan Dekan/Wadek terhadap masukan dari bawahan	3.27	B	Baik
	Konsistensi Dekan/Wadek terhadap aturan yang ditetapkan	3.15	B	Baik
Pengelolaan SDM	Akses Pengembangan diri (study lanjut/pelatihan/seminar)	2.97	B	Baik
	Penilaian kinerja	3.20	B	Baik
	Sistem penghargaan atas kinerja	2.56	B	Baik
	Sistem punishment atas kinerja	2.71	B	Baik
	Kemampuan pimpinan Fakultas dalam pengelolaan SDM	3.04	B	Baik
	Dukungan kenaikan jabatan fungsional secara tersistem*	3.15	B	Baik
Keuangan	Besaran gaji dan tunjangan	2.67	B	Baik
	Ketepatan pembayaran	3.33	B	Baik
	Kejelasan rincian gaji dan tunjangan	3.25	B	Baik
	Kejelasan pajak penghasilan	3.13	B	Baik
Sara Prasarana	Asuransi kesehatan	3.05	B	Baik
	Ketersediaan sarana prasarana perkantoran/laboratorium*/ ruang kelas*	2.60	B	Baik
	Kemudahan akses sarana prasarana perkantoran/ laboratorium*/ruang kelas*	2.95	B	Baik

Kriteria Kepuasan Dosen		IKM	Mutu	Interpretasi
Fasilitas Umum	Pemeliharaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium*/ruang kelas*	2.80	B	Baik
	Keselamatan penggunaan sarana prasarana perkantoran/laboratorium*/ruang kelas*	2.87	B	Baik
	Kebersihan dan keindahan lingkungan kerja	3.05	B	Baik
	Ketertiban dan keamanan kampus	3.17	B	Baik
	Ketersediaan fasilitas umum	2.85	B	Baik

Berdasarkan hasil analisis diperoleh, dosen menyatakan tiga kriteria yang masih harus diperhatikan oleh pimpinan, yaitu pada sistem penghargaan atas kinerja (2,56), kemudian serta Ketersediaan sarana prasarana perkantoran/laboratorium \*ruang kelas (2,60), serta besaran gaji dan tunjangan (2,67).

Berdasarkan hasil analisis kepuasan dosen pada masing-masing jenis layanan, maka layanan yang dirasakan masih harus ditingkatkan oleh jajaran pimpinan Unjaya adalah pada Sarana dan Prasarana dengan persentase kepuasan hanya 69%. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Rata-Rata Persentase Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Kriteria Layanan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Rata-rata
Tata Pamong	29%	58%	10%	3%	78%
Tata Kelola	36%	53%	10%	2%	81%
Pengelolaan SDM	22%	53%	20%	4%	73%
Keuangan	31%	47%	20%	2%	77%
Sar Pras	15%	58%	19%	8%	69%
Fasilitas Umum	22%	61%	14%	3%	75%
<b>Rata-rata kepuasan</b>	<b>26%</b>	<b>55%</b>	<b>16%</b>	<b>4%</b>	<b>75%</b>

## B. Kepuasan Tendik

Hasil analisis kepuasan tendik terhadap manajemen layanan Unjaya diperoleh rata-rata indeks kepuasan 2,88 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Kriteria Kepuasan Tendik		IKM	Mutu	Interpretasi
Tata pamong	Kejelasan Struktur Organisasi	3.03	B	Baik
	Kejelasan Tupoksi setiap unit kerja	2.87	B	Baik
Tata Kelola	Kemampuan Dekan/Wadek dalam pengelolaan organisasi	3.10	B	Baik
	Kemampuan Dekan/Wadek dalam mewujudkan Visi Misi Institusi	3.13	B	Baik
	Kemudahan akses komunikasi kepada Dekan/Wadek	3.32	B	Baik
	Keterbukaan Dekan/Wadek terhadap masukan dari bawahan	2.97	B	Baik
	Konsistensi Dekan/Wadek terhadap aturan yang ditetapkan	2.97	B	Baik
Pengelolaan SDM	Sistem penghargaan atas kinerja	2.55	B	Baik
	Sistem punishment atas kinerja	2.61	B	Baik
	Kemampuan pimpinan Dekanat dalam pengelolaan SDM	2.87	B	Baik
	Akses Pengembangan diri (study lanjut/pelatihan/seminar)	2.45	B	Baik
	Penilaian kinerja	2.97	B	Baik
Keuangan	Besaran gaji dan tunjangan	2.68	B	Baik
	Ketepatan pembayaran	3.29	B	Baik
	Kejelasan rincian gaji dan tunjangan	2.94	B	Baik
	Kejelasan pajak penghasilan	3.10	B	Baik
	Asuransi kesehatan	3.06	B	Baik
Sara Prasarana	Ketersediaan sarana prasarana perkantoran	2.97	B	Baik
	Kemudahan akses sarana prasarana perkantoran	3.03	B	Baik
	Pemeliharaan sarana prasarana perkantoran	2.68	B	Baik
	Keselamatan penggunaan sarana prasarana perkantoran	2.97	B	Baik
Fasilitas Umum	Kebersihan dan keindahan lingkungan kerja	2.81	B	Baik
	Ketertiban dan keamanan kampus	2.94	B	Baik
	Ketersediaan fasilitas umum	2.81	B	Baik

Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner tenaga kependidikan diperoleh, terdapat tiga kriteria yang masih dirasakan kurang oleh tendik, yaitu pada Akses Pengembangan diri (study lanjut/pelatihan/seminar) (2,45), Sistem penghargaan atas kinerja (2,55), dan Sistem *punishment* atas kinerja (2,61).

Berdasarkan hasil analisis kepuasan tenaga kependidikan pada masing-masing jenis layanan, maka layanan yang dirasakan masih harus ditingkatkan oleh jajaran pimpinan Unjaya adalah pada pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan persentase kepuasan hanya 67%. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 9. Rata-Rata Persentase Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Kriteria Layanan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Rata-rata
Tata Pamong	6%	84%	8%	2%	74%
Tata Kelola	19%	72%	7%	1%	77%
Pengelolaan SDM	6%	63%	25%	6%	67%
Kuangan	14%	75%	9%	2%	75%
Sar Pras	9%	76%	13%	2%	73%
Fasilitas Umum	9%	71%	17%	3%	71%
<b>Rata-rata Kepuasan</b>	<b>11%</b>	<b>73%</b>	<b>13%</b>	<b>3%</b>	<b>73%</b>

### C. Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap manajemen layanan Unjaya diperoleh rata-rata indeks kepuasan 3,17 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Dimensi	Kriteria	Rata-rata
<b>A. Akademik</b>		
Reliability	Layanan administrasi akademik	3.29
Responsiveness	Staf di bagian administrasi akademik	3.25
	memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	
Empathy	Petugas layanan administrasi akademik	3.28
	bersikap sopan dan ramah	
Assurance	Kepastian jadwal pengisian KRS	3.27
	Kejelasan jadwal kuliah dan ujian/CBT	3.03
	Kejelasan hasil study	3.02



Dimensi	Kriteria	Rata-rata	
	Transparansi hasil study	3.22	
B. Kemahasiswaan dan Alumni			
Reliability	Layanan bagian kemahasiswaan	3.37	3,26 (Baik)
	Layanan beasiswa	3.22	
Responsiveness	Layanan asuransi kesehatan mahasiswa	3.19	
	Staf di bagian kemahasiswaan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3.24	
Empathy	Petugas layanan admnistrasi kemahasiswaan bersikap sopan dan ramah	3.26	
Assurance	Kemudahan akses beasiswa	3.21	
	Kemudahan akses asuransi kesehatan mahasiswa	3.28	
Tangible	Fasilitas pengembangan minat dan Bakat mahasiswa	3.28	
	Ketersediaan ruangan UKM/BEM/Hima	3.28	
	Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni	3.28	
	Ketersediaan Klinik kesehatan	3.31	
	Ketersediaan informasi dan atau bimbingan menjadi wirausaha	3.25	
C. Keuangan			
Reliability	Layanan keuangan	3.24	3,23 (Baik)
	Layanan administrasi keuangan	3.24	
Responsiveness	Staf di bagian administrasi keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3.18	
Empathy	Petugas layanan administrasi keuangan bersikap sopan dan ramah	3.28	
Assurance	Transparansi biaya kuliah	3.24	
	Kejelasan biaya kuliah	3.24	
D. Perpustakaan			
Reliability	Layanan perpustakaan	3.22	3,21 (Baik)
Responsiveness	Staf di perpustakaan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3.24	
Empathy	Petugas layanan perpustakaan bersikap sopan dan ramah	3.28	
Assurance	Kemudahan peminjaman bahan pustaka/referensi belajar	3.18	
Tangible	Kecukupan bahan ajar	3.15	
E. Dosen			
Reliability	Layanan bimbingan akademik oleh dosen Pembimbing Akademik	3.37	3,20 (Baik)

Dimensi	Kriteria	Rata-rata
Responsiveness	Dosen di prodi memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3.26
Empathy	Dosen bersikap sopan dan ramah	3.31
Assurance	Kepastian jadwal bimbingan akademik	3.18
	Ketepatan waktu PBM	3.18
	Ketersediaan umpan balik terhadap tugas	3.18
Tangible	Kualitas sarana prasarana laboratorium	3.08
	Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium	3.08
<b>F. Fasilitas Umum</b>		
Tangible	Fasilitas Ibadah	3.10
	Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium	3.08
	Kualitas sarana dan prasarana kampus	3.00
	Ketersediaan lahan parkir	2.78
	Ketersediaan Fasilitas MCK	3.02
	Aksesibilitas jaringan internet	2,81

Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner mahasiswa, jenis layanan yang dianggap masih kurang adalah kualitas sarana dan prasarana (3,00). Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap aksesibilitas jaringan internet masih tergolong rendah yaitu (2,81), kepuasan mahasiswa yang paling rendah adalah pada ketersediaan lahan parkir (2,78).

Tabel 11. Rata-Rata Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Dimensi Kepuasan	Nilai Kepuasan				Rata-rata
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Reliability	32.7%	57.7%	8.1%	1.5%	80.4%
Responsiveness	28.6%	55.4%	6.8%	0.9%	75.5%
Empathy	34.3%	60.1%	5.3%	0.3%	75.5%
Assurance layanan tendik	30.5%	58.5%	9.2%	1.7%	75.5%
Assurance layanan dosen	28.4%	62.1%	8.7%	0.9%	75.5%
Tangible	24.0%	56.1%	14.2%	5.8%	75.5%

#### D. Kepuasan Mitra Kerja Sama

1. Hasil pengukuran kepuasan unit kerja terhadap layanan kerja sama Unjaya  
Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner unit kerja sama, jenis layanan yang dianggap **masih kurang adalah layanan pengajuan permohonan kerja sama (2,17)** dan yang **paling tinggi adalah pengetahuan, keterampilan, penampilan dan keramahan staf kerja sama (3,00)**. Hasil analisis kepuasan unit kerja terhadap manajemen layanan kerja sama Unjaya diperoleh rata-rata indeks kepuasan 3,01 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Unit Terhadap Layanan Kerja Sama Unjaya

Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Kemudahan proses inisiasi kerja sama yang diajukan	2,67	Baik
Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan	2,67	Baik
Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan	2,50	Baik
Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan	2,33	Baik
Proses monitoring dan evaluasi kerja sama	2,50	Baik
Pengetahuan yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	3,00	Baik
Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas	3,00	Baik
Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama	2,50	Baik
Penampilan staf kerjasama dan humas,	3,00	Baik
Keramahan staf kerjasama dan humas	3,00	Baik
Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas	2,83	Baik
<b>Layanan pengajuan permohonan kerja sama</b>	<b>2,17</b>	Kurang Baik
Layanan pengajuan dan pendataan implementasi kerja sama (IA) kerja sama di Kermajaya	2,33	Baik

2. Hasil pengukuran kepuasan mitra terhadap layanan kerja sama Unjaya  
Hasil analisis kepuasan mitra terhadap manajemen layanan kerja sama Unjaya diperoleh rata-rata indeks kepuasan 3,42, dengan kategori Sangat Baik. Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner mitra kerja sama, jenis layanan yang dianggap **paling rendah adalah proses pelaporan kerja sama yang telah**

dilakukan (3,23) dan yang paling tinggi adalah proses penandatanganan kerja sama (3,64). Informasi selengkapnya dapat pada tabel 6 berikut ini.

Tabel 13. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Kerja Sama

Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Kemudahan dalam berkomunikasi,	3.50	sangat baik
Proses inisiasi kerja sama yang diajukan,	3.50	sangat baik
Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama	3.50	sangat baik
Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan,	3.59	sangat baik
Proses pengiriman naskah kerja sama,	3.50	sangat baik
Proses penandatanganan kerja sama,	3.64	sangat baik
Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan,	3.45	sangat baik
Implementasi kegiatan kerja sama pengabdian kepada masyarakat,	3.36	sangat baik
Implementasi kegiatan kerja sama penelitian bersama,	3.27	sangat baik
Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi pelatihan, pertukaran narasumber, webinar, dll),	3.27	sangat baik
implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama,	3.36	sangat baik
implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen,	3.32	sangat baik
implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa,	3.36	sangat baik
Kesesuaian implementasi kerja sama yang telah disepakati,	3.50	sangat baik
Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan,	3.23	baik
Pengetahuan yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	3.36	sangat baik
Keterampilan atau keahlian yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	3.36	sangat baik
Kecepatan respon yang diberikan staf kerjasama dan humas,	3.32	Sangat baik
Penampilan staf kerjasama dan humas,	3.45	sangat baik
Keramahan staf kerjasama dan humas	3.50	sangat baik
Kemampuan Komunikasi Staf Humas dan Kerja Sama	3.41	sangat baik

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN UPAYA PERBAIKAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil survey tingkat kepuasan Dosen, Tendik, Mahasiswa, dan Mitra kerja sama terhadap Layanan Unjaya dapat disimpulkan:

1. Sebagian besar Dosen menyatakan layanan manajemen Unjaya sudah Baik, dengan rata-rata kepuasan 75% dan termasuk ke dalam kategori Puas.
2. Sebagian besar Tendik menyatakan layanan manajemen Unjaya sudah Baik, dengan rata-rata kepuasan 73% dan termasuk ke dalam kategori Puas.
3. Sebagian besar Mahasiswa menyatakan layanan manajemen Unjaya sudah Baik, dengan rata-rata kepuasan 76% dan termasuk ke dalam kategori Puas
4. Sebagian Besar Mitra Kerja sama menyatakan layanan mitra kerja sama Unjaya Sangat Baik, dengan rata-rata 95,24% dan termasuk ke dalam kategori Sangat Puas.

#### B. Saran Upaya Perbaikan

1. Mengembangkan mekanisme pembinaan sumber daya manusia melalui sistem *reward and punishment*. Serta, meningkatkan Sarana dan Prasarana Kampus
2. Mengembangkan Akses Pengembangan Diri Sumber Daya Manusia Yogyakarta melalui (study lanjut/pelatihan/seminar)
3. Meningkatkan ketersediaan lahan parkir dan kapasitas akses jaringan internet untuk mahasiswa terutama pada area publik
4. Mengembangkan mekanisme yang dapat menjamin implementasi kerja sama yang telah dijalin, terutama dengan institusi luar negeri.
5. Meningkatkan layanan pengajuan permohonan kerja sama bagi unit kerja di lingkungan Unjaya dan memastikan proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan diinformasikan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi kerja sama dengan mitra kerja sama Unjaya untuk ditingkatkan dari baik menjadi sangat baik.

Yogyakarta, 02 Januari 2024

Rektor Unjaya,



Prof. Dr. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si.