



LAPORAN SURVEY KEPUASAN



**DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN,
MAHASISWA DAN MITRA KERJA SAMA
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:
Lembaga Penjaminan Mutu

www.unjaya.ac.id

2024

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 2024 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 2025.

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 2024



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

LINTASAN SEJARAH PENDIRIAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA



TIM SURVEY KEPUASAN

| | |
|----------------------|--------------------------------------|
| Ketua Tim Survey | : Rahayu Iskandar, Ners, M.Kep |
| Anggota Tim Survey | : Agus Warseno, S.Kep, Ners, M.Kep |
| | Arief Ikhwan Wicaksono, S.Kom, M.Eng |
| | Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc. |
| | Suwarno, S.Kep, Ns, MNS |
| | Zahira Sufian, S.Ak |
| Tim Sistem Informasi | : Sigid Nugroho Adhi, S.Kom, M.Eng |
| | Chaerul Hadi, S.Kom |

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| TIM SURVEY KEPUASAN..... | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| BAB I 1 | |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 2 |
| C. Tujuan Survei..... | 2 |
| D. Manfaat Survei..... | 2 |
| BAB II..... | 3 |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 3 |
| A. Kualitas Pelayanan..... | 3 |
| B. Kepuasan..... | 5 |
| BAB III..... | 7 |
| METODE SURVEI..... | 7 |
| BAB IV..... | 9 |
| HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS..... | 9 |
| BAB V..... | 15 |
| HASIL SURVEY KEPUASAN..... | 15 |
| A. Data Responden..... | 15 |
| B. Kepuasan Dosen..... | 15 |
| D. Tenaga Kependidikan (Tendik)..... | 21 |
| E. Mahasiswa..... | 24 |
| F. Mitra Kerja Sama..... | 31 |
| BAB VI..... | 33 |
| PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN..... | 33 |
| A. Kepuasan Dosen..... | 33 |
| B. Kepuasan Tendik..... | 33 |
| C. Kepuasan Mahasiswa..... | 34 |
| D. Kepuasan Mitra Kerja Sama..... | 35 |
| BAB VII..... | 37 |
| KESIMPULAN DAN UPAYA PERBAIKAN..... | 37 |
| A. Kesimpulan..... | 37 |
| B. Saran Upaya Perbaikan..... | 37 |
| BAB VIII..... | 38 |
| PENUTUP..... | 38 |

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. 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 53 tahun 2023). Dengan diterbitkannya Permendikbud no 53 tahun 2023 mendorong Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta (Unjaya) 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 sumber daya manusia,

layanan sarana dan prasarana, layanan pengembangan bakat minat bagi mahasiswa serta layanan kesejahteraan.

Hasil survey kepuasan tahun 2023, diperoleh data sebanyak 66% dosen menyatakan puas pada layanan manajemen Unjaya, sebanyak 70% tenaga kependidikan menyatakan puas dengan layanan manajemen Unjaya, sebanyak 59% mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan manajemen Unjaya 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 2024. Instrumen survey kepuasan telah dilakukan review pada Agustus 2024 dan dilakukan revisi dengan memisahkan pertanyaan sesuai dengan jenis layanan yang diterima dengan tidak menghilangkan dimensi kepuasan atas setiap layanan yang diberikan. Serta menambahkan instrumen kepuasan atas layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

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 Mitra 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 keperusahaan 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 Agustus 2024. 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 dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang menggunakan skala <i>likert</i> , dengan penilaian: a. Penilaian pernyataan 1. Sangat memuaskan : 4 2. Memuaskan : 3 3. Kurang memuaskan : 2 4. Tidak memuaskan: 1 | 4: Sangat Puas 3: Puas 2: Kurang 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, tenaga kependidikan, 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:

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

Keterangan :

P = persentase variabel

f = frekuensi

n = jumlah sampel

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 $r_{hitung} \leq 0,30$ maka item ≥ 0.30 maka item dikategorikan tidak valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas, menggunakan kriteria Kaplan dan Saccuzo (1993) dengan ketentuan jika koefisien Cronbach's Alpha ≥ 0.7 , maka instrumen reliabel, sedangkan jika koefisien Cronbach's Alpha < 0.7 , maka instrumen dinyatakan tidak reliable.

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 pada aspek manajemen (9 item), layanan SDM (8 item), layanan keuangan (5 item), sarana prasarana dan fasilitas umum (10 item), layanan penelitian (6 item), layanan pengabdian kepada masyarakat (6 item), dan implementasi NKJA di lingkungan kampus (3 item). Total terdapat 46 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 | | Item pernyataan | Hasil Uji Validitas | |
|--------------------|---------------------|------------|--------------------|---------------------|------------|
| | r_{hitung} | Keterangan | | r_{hitung} | Keterangan |
| Q1 | 0.615 | Valid | Q24 | 0.747 | Valid |
| Q2 | 0.479 | Valid | Q25 | 0.769 | Valid |
| Q3 | 0.596 | Valid | Q26 | 0.542 | Valid |
| Q4 | 0.635 | Valid | Q27 | 0.429 | Valid |
| Q5 | 0.717 | Valid | Q28 | 0.357 | Valid |
| Q6 | 0.801 | Valid | Q29 | 0.566 | Valid |
| Q7 | 0.695 | Valid | Q30 | 0.770 | Valid |
| Q8 | 0.566 | Valid | Q31 | 0.322 | Valid |
| Q9 | 0.770 | Valid | Q32 | 0.615 | Valid |
| Q10 | 0.322 | Valid | Q33 | 0.668 | Valid |
| Q11 | 0.615 | Valid | Q34 | 0.499 | Valid |
| Q12 | 0.668 | Valid | Q35 | 0.668 | Valid |
| Q13 | 0.499 | Valid | Q36 | 0.499 | Valid |
| Q14 | 0.741 | Valid | Q37 | 0.741 | Valid |
| Q15 | 0.633 | Valid | Q38 | 0.596 | Valid |
| Q16 | 0.859 | Valid | Q39 | 0.635 | Valid |
| Q17 | 0.563 | Valid | Q40 | 0.717 | Valid |
| Q18 | 0.513 | Valid | Q41 | 0.322 | Valid |
| Q19 | 0.554 | Valid | Q42 | 0.615 | Valid |
| Q20 | 0.569 | Valid | Q43 | 0.322 | Valid |
| Q21 | 0.740 | Valid | Q44 | 0.615 | Valid |
| Q22 | 0.601 | Valid | Q45 | 0.668 | Valid |
| Q23 | 0.883 | Valid | Q46 | 0.499 | 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 empat jenis layanan yang bersinggungan langsung, yaitu aspek

manajemen (9 item), layanan SDM (8 item), layanan keuangan (5 item), sarana prasarana dan fasilitas umum (10 item), dan implementasi NKJA di lingkungan kampus (3 item). Adapun hasil pengukuran uji validitas dan reliabilitas terhadap 36 item penilaian adalah sebagai berikut:

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

| Item pernyataan | Hasil Uji Validitas | | Item pernyataan | Hasil Uji Validitas | |
|--------------------|---------------------|------------|--------------------|---------------------|------------|
| | r_{hitung} | Keterangan | | r_{hitung} | Keterangan |
| Q1 | 0.382 | Valid | Q19 | 0.621 | Valid |
| Q2 | 0.671 | Valid | Q20 | 0.635 | Valid |
| Q3 | 0.531 | Valid | Q21 | 0.587 | Valid |
| Q4 | 0.587 | Valid | Q22 | 0.581 | Valid |
| Q5 | 0.581 | Valid | Q23 | 0.636 | Valid |
| Q6 | 0.636 | Valid | Q24 | 0.549 | Valid |
| Q7 | 0.549 | Valid | Q25 | 0.587 | Valid |
| Q8 | 0.823 | Valid | Q26 | 0.823 | Valid |
| Q9 | 0.635 | Valid | Q27 | 0.635 | Valid |
| Q10 | 0.717 | Valid | Q28 | 0.382 | Valid |
| Q11 | 0.801 | Valid | Q29 | 0.695 | Valid |
| Q12 | 0.695 | Valid | Q30 | 0.635 | Valid |
| Q13 | 0.566 | Valid | Q31 | 0.717 | Valid |
| Q14 | 0.727 | Valid | Q32 | 0.587 | Valid |
| Q15 | 0.502 | Valid | Q33 | 0.823 | Valid |
| Q16 | 0.319 | Valid | Q34 | 0.823 | Valid |
| Q17 | 0.328 | Valid | Q35 | 0.635 | Valid |
| Q18 | 0.473 | Valid | Q36 | 0.636 | 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 mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Unjaya

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Unjaya menggunakan instrument yang sama dengan instrumen survey kepuasan Dosen.

Hasil uji validitas terhadap dilakukan 46 item pernyataan yang dipersepsikan oleh mahasiswa dalam menilai layanan manajemen Unjaya adalah sebagai berikut:

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

| Item pernyataan | Hasil Uji Validitas | | Item pernyataan | Hasil Uji Validitas | |
|--------------------|---------------------|------------|--------------------|---------------------|------------|
| | r_{hitung} | Keterangan | | r_{hitung} | Keterangan |
| Q1 | 0.615 | Valid | Q24 | 0.747 | Valid |
| Q2 | 0.479 | Valid | Q25 | 0.769 | Valid |
| Q3 | 0.596 | Valid | Q26 | 0.542 | Valid |
| Q4 | 0.635 | Valid | Q27 | 0.429 | Valid |
| Q5 | 0.717 | Valid | Q28 | 0.357 | Valid |
| Q6 | 0.801 | Valid | Q29 | 0.566 | Valid |
| Q7 | 0.695 | Valid | Q30 | 0.770 | Valid |
| Q8 | 0.566 | Valid | Q31 | 0.322 | Valid |
| Q9 | 0.770 | Valid | Q32 | 0.615 | Valid |
| Q10 | 0.322 | Valid | Q33 | 0.668 | Valid |
| Q11 | 0.615 | Valid | Q34 | 0.499 | Valid |
| Q12 | 0.668 | Valid | Q35 | 0.668 | Valid |
| Q13 | 0.499 | Valid | Q36 | 0.499 | Valid |
| Q14 | 0.741 | Valid | Q37 | 0.741 | Valid |
| Q15 | 0.633 | Valid | Q38 | 0.596 | Valid |
| Q16 | 0.859 | Valid | Q39 | 0.635 | Valid |
| Q17 | 0.563 | Valid | Q40 | 0.717 | Valid |
| Q18 | 0.513 | Valid | Q41 | 0.322 | Valid |
| Q19 | 0.554 | Valid | Q42 | 0.615 | Valid |
| Q20 | 0.569 | Valid | Q43 | 0.322 | Valid |
| Q21 | 0.740 | Valid | Q44 | 0.615 | Valid |
| Q22 | 0.601 | Valid | Q45 | 0.668 | Valid |
| Q23 | 0.883 | Valid | Q46 | 0.499 | Valid |

Hasil pengujian validitas kuesioner kepuasan Mahasiswa 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.

D. 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 |
| Eksternal | | | | |
| 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 | | |
| Internal | | | | |
| 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 SURVEY KEPUASAN

A. Data Responden

1. Dosen

a. Sebaran berdasarkan Fakultas

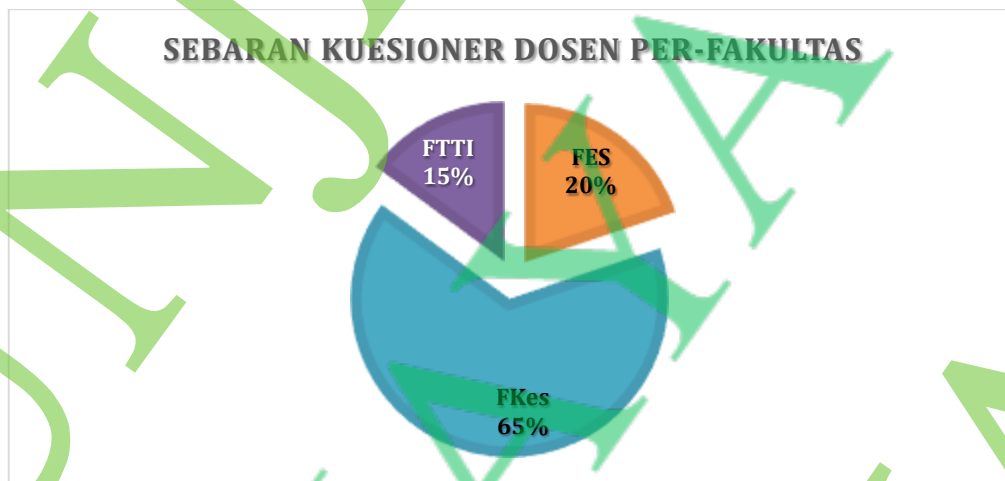


Diagram 1. Sebaran Dosen berdasarkan Fakultas

Berdasarkan diagram di atas dapat kita lihat bahwa dosen yang mengisi kuesioner survey paling banyak dari Fakultas Kesehatan yaitu (65%), diikuti oleh Fakultas Ekonomi dan Sosial (20%) dan Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi (15%).

B. Kepuasan Dosen

1. Aspek Manajemen

Tabel 6. Analisis Kepuasan Dosen atas Aspek Manajemen Unjaya (n =126)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----|--|--------|-----------------------|-------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Kemudahan mendapatkan informasi dalam menunjang kinerja pendidik/dosen | 126 | 23.02 | 71.43 | 5.56 | 0.00 | 100 |
| 2 | Kemampuan pimpinan dalam pengelolaan organisasi | 126 | 20.63 | 71.43 | 7.94 | 0.00 | 100 |
| 3 | Kemampuan pimpinan dalam mewujudkan Visi Misi Institusi | 126 | 18.25 | 75.40 | 6.35 | 0.00 | 100 |
| 4 | Kejelasan Struktur Organisasi | 126 | 27.78 | 64.29 | 7.94 | 0.00 | 100 |
| 5 | Kejelasan Tupoksi setiap unit kerja | 126 | 15.87 | 67.46 | 16.67 | 0.00 | 100 |

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|---------|-------------|-------------|---------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 6 | Keterbukaan dalam pembagian beban kerja | 126 | 16.67 | 70.63 | 11.90 | 0.79 | 100 |
| 7 | Kemudahan akses komunikasi kepada pimpinan | 126 | 34.92 | 61.90 | 3.17 | 0.00 | 100 |
| 8 | Keterbukaan pimpinan terhadap masukan dari bawahan | 126 | 21.43 | 65.08 | 13.49 | 0.00 | 100 |
| 9 | Konsistensi pimpinan terhadap aturan yang ditetapkan | 126 | 15.87 | 71.43 | 12.70 | 0.00 | 100 |
| Jumlah | | | 777.78 | 1857.14 | 171.43 | 0.79 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 27.71% | 66.16% | 6.11% | 0.03% | 93.86% |

Rerata kepuasan dosen menyatakan puas terhadap manajemen pimpinan Unjaya sebesar 93,86%. Dari 126 responden sebanyak 27,78% dosen sangat puas atas kejelasan struktur organisasi, 75,40% dosen menyatakan puas dengan kemampuan pimpinan dalam mewujudkan Visi dan Misi Institusi, dan ada 0,79% dosen yang menyatakan tidak puas terhadap keterbukaan dalam pembagian kerja. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada kejelasan tupoksi setiap unit kerja (16,67%)

2. Layanan SDM

Tabel 7. Analisis Kepuasan Dosen atas Layanan SDM Unjaya (n = 126)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Aksesibilitas dan kemudahan mengakses sistem informasi terkait kinerja dosen | 126 | 23.81 | 65.08 | 11.11 | 0.00 | 100 |
| 2 | Kejelasan mekanisme pengembangan kualitas dosen melalui study lanjut, dan atau mengikuti pelatihan/seminar | 126 | 20.63 | 52.38 | 25.40 | 1.59 | 100 |
| 3 | Dukungan jabatan fungsional secara tersistem | 126 | 26.19 | 61.11 | 11.90 | 0.79 | 100 |
| 4 | Mekanisme penilaian berbasis kinerja | 126 | 18.25 | 63.49 | 17.46 | 0.79 | 100 |
| 5 | Sistem penghargaan atas kinerja | 126 | 14.29 | 55.56 | 28.57 | 1.59 | 100 |
| 6 | Sistem punishment atas kinerja | 126 | 11.11 | 61.11 | 27.78 | 0.00 | 100 |
| 7 | Kemampuan pimpinan dalam pengelolaan SDM | 126 | 16.67 | 74.60 | 7.94 | 0.79 | 100 |
| 8 | Kepedulian pimpinan dalam upaya dosen meningkatkan kualitas diri sebagai dosen | 126 | 18.25 | 68.25 | 13.49 | 0.00 | 100 |
| Jumlah | | | 596.83 | 1504.76 | 287.30 | 5.56 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 24.93% | 62.84% | 12.00% | 0.23% | 87.77% |

Dosen menyatakan puas atas layanan SDM Unjaya sebesar 87,77%. Dari 126 responden, sebanyak 26,19% dosen sangat puas terhadap dukungan pengurusan jabatan fungsional, 74,60% dosen menyatakan puas dengan kemampuan pimpinan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM), dan sebanyak 1,59% dosen menyatakan tidak puas terhadap kejelasan mekanisme pengembangan kualitas dosen melalui study lanjut atau mengikuti pelatihan/seminar dan sistem penghargaan atas kinerja. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada sistem penghargaan atas kinerja (30,16)

3. Layanan Keuangan

Tabel 8. Analisis Kepuasan Dosen atas Layanan Keuangan Unjaya (n = 126)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Informasi terkait gaji, dan tunjangan | 126 | 25.40 | 57.94 | 16.67 | 0.00 | 100 |
| 2 | Dukungan dana untuk lancarnya layanan unit kerja | 126 | 10.32 | 56.35 | 32.54 | 0.79 | 100 |
| 3 | Kejelasan rincian gaji dan tunjangan | 126 | 26.19 | 64.29 | 9.52 | 0.00 | 100 |
| 4 | Kejelasan pajak penghasilan | 126 | 26.19 | 65.87 | 7.94 | 0.00 | 100 |
| 5 | Mekanisme pemberian tunjangan kinerja/remunerasi | 126 | 16.67 | 57.14 | 25.40 | 0.79 | 100 |
| 6 | Ketepatan pemberian tunjangan kinerja/remunerasi | 126 | 23.02 | 53.97 | 22.22 | 0.79 | 100 |
| Jumlah | | | 511.11 | 1066.67 | 228.57 | 2.38 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 28.26% | 58.97% | 12.64% | 0.13% | 87.23% |

Rerata kepuasan dosen atas Layanan Keuangan Unjaya sebesar 87,23%. Dari 126 responden, sebanyak 26,19% dosen menyatakan sangat puas atas kejelasan rincian gaji dan tunjangan. Pada layanan kejelasan pajak penghasilan, sebanyak 26,19 % sangat puas dan 65,87% dosen menyatakan puas. Dan ada 0,79% dosen menyatakan tidak puas terhadap dukungan dana untuk lancarnya layanan unit kerja, mekanisme pemberian tunjangan kinerja/remunerasi dan ketepatan pemberian tunjangan kinerja/remunerasi. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada dukungan dana untuk lancarnya layanan unit kerja (35,33%)

4. Sarana Prasarana Dan Fasilitas Umum

Tabel 9. Analisis Kepuasan Dosen atas Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Fasilitas Umum Unjaya (n = 126)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Ketersediaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas | 126 | 14.29 | 40.48 | 35.71 | 9.52 | 100 |
| 2 | Kemudahan akses sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas | 126 | 16.67 | 56.35 | 23.81 | 3.17 | 100 |
| 3 | Pemeliharaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas | 126 | 14.29 | 63.49 | 20.63 | 1.59 | 100 |
| 4 | Keselamatan penggunaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas | 126 | 9.52 | 70.63 | 19.84 | 0.00 | 100 |
| 5 | Kebersihan dan keindahan lingkungan kerja | 126 | 18.25 | 72.22 | 9.52 | 0.00 | 100 |
| 6 | Ketertiban dan keamanan kampus | 126 | 22.22 | 75.40 | 2.38 | 0.00 | 100 |
| 7 | Ketersediaan fasilitas umum | 126 | 11.90 | 69.05 | 19.05 | 0.00 | 100 |
| 8 | Layanan perbaikan atas keluhan sarana perkantoran/laboratorium/ ruang kelas | 126 | 14.29 | 55.56 | 26.98 | 3.17 | 100 |
| 9 | Layanan kebersihan ruang perkantoran/laboratorium/ ruang kelas | 126 | 21.43 | 71.43 | 7.14 | 0.00 | 100 |
| 10 | Layanan keamanan | 126 | 22.22 | 75.40 | 2.38 | 0.00 | 100 |
| Jumlah | | | 660.32 | 1950.00 | 334.92 | 17.46 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 22.29% | 65.82% | 11.30% | 0.59% | 88.11% |

Rerata kepuasan dosen atas ketersediaan sarana prasarana dan fasilitas umum Unjaya sebesar 88,11%. Dari 126 responden, sebanyak 22,22% dosen menyatakan sangat puas, dan 75,40% dosen menyatakan puas akan ketertiban dan keamanan kampus. Ketidakpuasan dosen tertinggi dinyatakan pada ketersediaan akses sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas, sebanyak 35,71% dosen menyatakan kurang puas, dan 9,52% dosen menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada ketersediaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas (45,23%).

5. Layanan Penelitian

Tabel 10. Analisis Kepuasan Dosen atas Layanan Penelitian Unjaya (n = 126)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Keterbukaan informasi dharma penelitian | 126 | 33.33 | 65.87 | 0.79 | 0.00 | 100 |
| 2 | Dukungan dana untuk lancarnya kegiatan penelitian | 126 | 14.29 | 57.14 | 26.19 | 2.38 | 100 |
| 3 | Kejelasan pencairan dana penelitian | 126 | 26.98 | 69.05 | 3.97 | 0.00 | 100 |
| 4 | Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah penelitian | 126 | 33.33 | 63.49 | 3.17 | 0.00 | 100 |
| 5 | Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan penelitian | 126 | 30.16 | 66.67 | 3.17 | 0.00 | 100 |
| 6 | Kemudahan bimbingan untuk meningkatkan kualitas output penelitian | 126 | 22.22 | 74.60 | 3.17 | 0.00 | 100 |
| Jumlah | | | 641.27 | 1190.48 | 80.95 | 2.38 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 33.49% | 62.16% | 4.23% | 0.12% | 95.65% |

Rerata kepuasan dosen atas layanan penelitian Unjaya adalah sebesar 95,65%.

Dari 126 responden, sebanyak 33,33% dosen menyatakan sangat puas terhadap keterbukaan informasi dharma penelitian, dan kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah penelitian. Sebanyak 74,60% dosen menyatakan puas dengan kemudahan bimbingan untuk meningkatkan kualitas output penelitian. Ketidakpuasan tertinggi atas layanan penelitian terletak pada dukungan dana untuk lancarnya kegiatan penelitian, sebanyak 26,19% menyatakan kurang puas, dan 2,38% menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada dukungan dana untuk lancarnya kegiatan penelitian (28,57%)

6. Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)

Tabel 11. Analisis Kepuasan Dosen atas Layanan PkM Unjaya (n = 126)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----|--|--------|-----------------------|-------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Keterbukaan informasi dharma PkM | 126 | 32.54 | 66.67 | 0.79 | 0.00 | 100 |
| 2 | Dukungan dana untuk lancarnya kegiatan PkM | 126 | 19.05 | 50.79 | 27.78 | 2.38 | 100 |
| 3 | Kejelasan pencairan dana PkM | 126 | 28.57 | 67.46 | 3.97 | 0.00 | 100 |

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|---|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 4 | Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah PkM | 126 | 32.54 | 65.87 | 1.59 | 0.00 | 100 |
| 5 | Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PkM | 126 | 31.75 | 65.87 | 2.38 | 0.00 | 100 |
| 6 | Kemudahan bimbingan untuk meningkatkan kualitas output PkM | 126 | 22.22 | 75.40 | 2.38 | 0.00 | 100 |
| Jumlah | | | 666.67 | 1176.19 | 77.78 | 2.38 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 34.67% | 61.16% | 4.04% | 0.12% | 95.83% |

Rerata kepuasan dosen atas layanan PkM Unjaya sebesar 95,83%. Dari 126 sebanyak 32,54% dosen menyatakan sangat puas terhadap keterbukaan informasi dharma penelitian, dan kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah penelitian. Sebanyak 75,40% dosen menyatakan puas dengan kemudahan bimbingan untuk meningkatkan kualitas output penelitian. Ketidakpuasan tertinggi atas layanan penelitian terletak pada dukungan dana untuk lancarnya kegiatan penelitian, sebanyak 27,78% menyatakan kurang puas, dan 2,38% menyatakan tidak puas pada dukungan dana untuk lancarnya kegiatan PkM. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada dukungan dana untuk lancarnya kegiatan PkM (30,16%)

7. Implementasi NKJA di lingkungan kampus

Tabel 12. Analisis Kepuasan Dosen atas Implementasi Penciri Unjaya (n = 126)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|--------|--------------|-------------|------------|
| | | | Sangat yakin | Yakin | Kurang yakin | Tidak yakin | |
| 1 | Nasionalis: Lingkungan kampus menumbuhkan kebanggaan atas identitas sebagai keluarga Unjaya | 126 | 20.63 | 73.81 | 5.56 | 0.00 | 100 |
| 2 | Patriotik: Suasana bekerja menumbuhkan semangat memberikan pelayanan yang terbaik | 126 | 17.46 | 72.22 | 10.32 | 0.00 | 100 |
| 3 | Heroik: Manajemen Unjaya mendorong jiwa bertanggung jawab dan berprestasi | 126 | 17.46 | 74.60 | 7.14 | 0.79 | 100 |
| Jumlah | | | 222.22 | 661.90 | 46.03 | 0.79 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 23.87% | 71.10% | 4.94% | 0.09% | 94.97% |

Rerata kepuasan dosen atas implementasi NKJA di lingkungan kampus Unjaya sebesar 94,47%. Dari 126 responden, sebanyak 20,63 responden menyatakan lingkungan kampus menumbuhkan kebanggaan atas identitas sebagai keluarga Unjaya, dan sebanyak 74,60% menyatakan Manajemen Unjaya mendorong jiwa bertanggung jawab dan berprestasi

D. Tenaga Kependidikan (Tendik)

1. Aspek Manajemen

Tabel 13. Analisis Kepuasan Tendik atas Layanan Manajemen Unjaya (n = 55)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Kemudahan mendapatkan informasi dalam menunjang kinerja pendidik/dosen | 55 | 10.91 | 63.64 | 23.64 | 1.82 | 100 |
| 2 | Kemampuan pimpinan dalam pengelolaan organisasi | 55 | 12.73 | 74.55 | 10.91 | 1.82 | 100 |
| 3 | Kemampuan pimpinan dalam mewujudkan Visi Misi Institusi | 55 | 10.91 | 72.73 | 14.55 | 1.82 | 100 |
| 4 | Kejelasan Struktur Organisasi | 55 | 16.36 | 67.27 | 14.55 | 1.82 | 100 |
| 5 | Kejelasan Tupoksi setiap unit kerja | 55 | 5.45 | 54.55 | 36.36 | 3.64 | 100 |
| 6 | Keterbukaan dalam pembagian beban kerja | 55 | 3.64 | 60.00 | 34.55 | 1.82 | 100 |
| 7 | Kemudahan akses komunikasi kepada pimpinan | 55 | 20.00 | 76.36 | 3.64 | 0.00 | 100 |
| 8 | Keterbukaan pimpinan terhadap masukan dari bawahan | 55 | 12.73 | 67.27 | 18.18 | 1.82 | 100 |
| 9 | Konsistensi pimpinan terhadap aturan yang ditetapkan | 55 | 9.09 | 70.91 | 20.00 | 0.00 | 100 |
| Jumlah | | | 407.27 | 1821.82 | 352.73 | 14.55 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 15.69% | 70.17% | 13.59% | 0.56% | 85.85% |

Rerata kepuasan tenaga kependidikan (tendik) atas manajemen pimpinan Unjaya sebesar 85,85%. Dari 55 responden, sebanyak 20,0% sangat puas dan 76,36% menyatakan puas atas kemudahan akses komunikasi kepada pimpinan. Ketidakpuasan tertinggi pada kejelasan tugas pokok dan fungsi setiap unit kerja, dengan 36,36% menyatakan kurang puas dan 3,64% menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada kejelasan tupoksi setiap unit kerja (40,0%).

2. Layanan SDM

Tabel 14. Analisis Kepuasan Tendik atas Layanan SDM Unjaya (n = 55)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Aksesibilitas dan kemudahan mengakses sistem informasi terkait kinerja | 55 | 9.99 | 70.01 | 20.00 | 0.00 | 100 |
| 2 | Kejelasan mekanisme pengembangan kualitas tendik mengikuti pelatihan/seminar | 55 | 1.82 | 34.55 | 50.91 | 12.73 | 100 |
| 3 | Kejelasan mekanisme pengembangan kualitas tendik melalui study lanjut | 55 | 1.82 | 38.18 | 47.27 | 12.73 | 100 |
| 4 | Mekanisme penilaian berbasis kinerja | 55 | 7.27 | 67.27 | 20.00 | 5.45 | 100 |
| 5 | Sistem penghargaan atas kinerja | 55 | 3.64 | 49.09 | 36.36 | 10.91 | 100 |
| 6 | Sistem punishment atas kinerja | 55 | 9.09 | 58.18 | 25.45 | 7.27 | 100 |
| 7 | Kemampuan pimpinan dalam pengelolaan SDM | 55 | 12.73 | 70.91 | 14.55 | 1.82 | 100 |
| 8 | Kepedulian pimpinan dalam upaya meningkatkan kualitas tendik | 55 | 7.27 | 67.27 | 20.00 | 5.45 | 100 |
| Jumlah | | | 210.91 | 1369.09 | 469.09 | 56.36 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 10.02% | 65.03% | 22.28% | 2.68% | 75.04% |

Rerata kepuasan tendik atas layanan SDM Unjaya sebesar 75,04%. Dari 55 responden, sebanyak 12,73% responden menyatakan sangat puas dan 70,91% menyatakan puas dengan kemampuan pimpinan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Ketidakpuasan tertinggi dinyatakan pada kejelasan mekanisme pengembangan kualitas tendik mengikuti pelatihan/seminar, sebanyak 50,91% menyatakan kurang puas dan 12,73% menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada kejelasan mekanisme pengembangan kualitas tendik mengikuti pelatihan/seminar (63,64%).

3. Layanan Keuangan

Tabel 15. Analisis Kepuasan Tendik atas Layanan Keuangan Unjaya (n = 55)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----|--|--------|-----------------------|--------------|--------------|-------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Informasi terkait gaji, dan tunjangan | 55 | 14.55 | 76.36 | 9.09 | 0.00 | 100 |
| 2 | Dukungan dana untuk lancarnya layanan unit kerja | 55 | 5.45 | 54.55 | 34.55 | 5.45 | 100 |

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 3 | Kejelasan rincian gaji dan tunjangan | 55 | 23.64 | 72.73 | 3.64 | 0.00 | 100 |
| 4 | Kejelasan pajak penghasilan | 55 | 18.18 | 74.55 | 7.27 | 0.00 | 100 |
| 5 | Mekanisme pemberian tunjangan kinerja/remunerasi | 55 | 7.27 | 60.00 | 27.27 | 5.45 | 100 |
| 6 | Ketepatan pemberian tunjangan kinerja/remunerasi | 55 | 10.91 | 61.82 | 25.45 | 1.82 | 100 |
| Jumlah | | | 320.00 | 1200.00 | 214.55 | 12.73 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 18.31% | 68.68% | 12.28% | 0.73% | 86.99% |

Rerata kepuasan tendik atas layanan keuangan Unjaya sebesar 86,99%. Dari 55 responden, sebanyak 23,64% menyatakan sangat puas terhadap kejelasan rincian gaji dan tunjangan. Sebanyak 76,91% tendik menyatakan puas dengan informasi terkait dengan gaji dan tunjangan. Ketidakpuasan tertinggi terdapat pada dukungan dana untuk lancarnya kegiatan unit kerja, sebanyak 34,55% menyatakan kurang puas dan 5,45% menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada dukungan dana untuk lancarnya layanan unit kerja (40,0%).

4. Sarana Prasarana Dan Fasilitas Umum

Tabel 9. Analisis Kepuasan Tendik atas Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Fasilitas Umum Unjaya (n = 55)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----|--|--------|-----------------------|-------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Ketersediaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas | 55 | 14.55 | 30.91 | 43.64 | 10.91 | 100 |
| 2 | Kemudahan akses sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ruang kelas | 55 | 12.73 | 50.91 | 21.82 | 7.27 | 100 |
| 3 | Pemeliharaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas | 55 | 20.00 | 50.91 | 21.82 | 7.27 | 100 |
| 4 | Keselamatan penggunaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas | 55 | 12.73 | 49.09 | 29.09 | 9.09 | 100 |
| 5 | Kebersihan dan keindahan lingkungan kerja | 55 | 9.09 | 61.82 | 25.45 | 3.64 | 100 |
| 6 | Ketertiban dan keamanan kampus | 55 | 12.73 | 61.82 | 20.00 | 5.45 | 100 |
| 7 | Ketersediaan fasilitas umum | 55 | 20.00 | 70.91 | 14.55 | 1.82 | 100 |
| 8 | Layanan perbaikan atas keluhan sarana | 55 | 5.45 | 60.00 | 29.09 | 5.45 | 100 |

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|---|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| | perkantoran/laboratorium/ruang kelas | | | | | | |
| 9 | Layanan kebersihan ruang perkantoran/laboratorium/ruang kelas | 55 | 9.09 | 52.73 | 34.55 | 3.64 | 100 |
| 10 | Layanan keamanan | 55 | 16.36 | 69.09 | 12.73 | 1.82 | 100 |
| Jumlah | | | 530.91 | 1674.55 | 505.45 | 56.36 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 19.19% | 60.51% | 18.27% | 2.04% | 79.70% |

Rerata kepuasan tendik atas sarana dan prasarana Unjaya sebesar 79,70%. Dari 55 responden, sebanyak 20,0% menyatakan sangat puas dan 70,91% tendik menyatakan puas dengan ketersediaan fasilitas umum. Ketidakpuasan tertinggi terdapat pada ketersediaan sarana prasarana perkantoran/laboratorium/ruang kelas, sebanyak 43,64% menyatakan kurang puas dan 10,91% menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada ketersediaan sarana prasarana perkantoran/laboratorium/ ruang kelas (54,55%)

5. Implementasi NKJA di lingkungan kampus

Tabel 12. Analisis Kepuasan Tendik atas Implementasi Penciri Unjaya (n = 55)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|--------|--------------|-------------|------------|
| | | | Sangat yakin | Yakin | Kurang yakin | Tidak yakin | |
| 1 | Nasionalis: Lingkungan kampus menumbuhkan kebanggaan atas identitas sebagai keluarga Unjaya | 55 | 14.55 | 72.73 | 12.73 | 0.00 | 100 |
| 2 | Patriotik: Suasana bekerja menumbuhkan semangat memberikan pelayanan yang terbaik | 55 | 14.55 | 70.91 | 14.55 | 0.00 | 100 |
| 3 | Heroik: Manajemen Unjaya mendorong jiwa bertanggung jawab dan berprestasi | 55 | 12.73 | 74.55 | 12.73 | 0.00 | 100 |
| Jumlah | | | 167.27 | 654.55 | 80.00 | 0.00 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 18.55% | 72.58% | 8.87% | 0.00% | 91.13% |

Rerata kepuasan tendik atas implementasi NKJA di lingkungan kampus sebesar 91,13%. Sebanyak 74,55 tendik menyatakan yakin suasana bekerja di Unjaya dapat menumbuhkan semangat pelayanan yang terbaik bagi *stakeholder*.

E. Mahasiswa

1. Manajemen Program Studi

Tabel 13. Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Manajemen di Program Studi (n = 2542)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Kemudahan untuk mengakses informasi pada laman website Fakultas dan Prodi | 2542 | 32.18 | 63.93 | 3.66 | 0.24 | 100 |
| 2 | Ruang layanan akademik bersih, rapi, dan nyaman | 2542 | 34.46 | 63.06 | 2.28 | 0.20 | 100 |
| 3 | Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan informasi akademik secara online dan offline dengan akurat | 2542 | 31.71 | 64.95 | 3.23 | 0.12 | 100 |
| 4 | Kemudahan akses buku pedoman akademik, modul kuliah, buku pedoman penyusunan tugas akhir. | 2542 | 27.81 | 67.27 | 4.72 | 0.20 | 100 |
| 5 | Layanan tenaga kependidikan prodi/ laboran pada hari kerja | 2542 | 30.45 | 67.11 | 2.40 | 0.04 | 100 |
| 6 | Keramahan tenaga kependidikan prodi/ laboran | 2542 | 31.59 | 64.99 | 3.34 | 0.08 | 100 |
| Jumlah | | | 752.79 | 1173.92 | 39.26 | 0.87 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 38.27% | 59.69% | 2.00% | 0.04% | 97.96% |

Rerata kepuasan mahasiswa atas layanan manajemen di program studi sebesar 97,76%. Dari 2542 responden, sebanyak 67,27% mahasiswa menyatakan puas dengan kemudahan akses buku pedoman akademik, modul kuliah, buku pedoman penyusunan tugas akhir. Ketidakpuasan mahasiswa terdapat pada kemudahan untuk mengakses informasi pada laman website Fakultas dan Prodi, sebanyak 3,66% menyatakan kurang puas, dan 0,24% menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada kemudahan akses buku pedoman akademik, modul kuliah, buku pedoman penyusunan tugas akhir (4,92%).

2. Layanan Dosen Pembimbing Akademik

Tabel 14. Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Dosen Pembimbing Akademik (n = 2542)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----|--|--------|-----------------------|-------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Dosen pembimbing akademik bersikap ramah | 2542 | 43.27 | 55.51 | 1.02 | 0.20 | 100 |

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|---|--------|-----------------------|--------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 2 | Dosen pembimbing akademik berpenampilan rapih dan menarik | 2542 | 44.18 | 55.15 | 0.63 | 0.04 | 100 |
| 3 | Dosen pembimbing akademik mudah ditemui | 2542 | 33.63 | 62.04 | 4.09 | 0.24 | 100 |
| 4 | Kepastian waktu bimbingan akademik | 2542 | 33.44 | 61.41 | 4.76 | 0.39 | 100 |
| 5 | Dosen pembimbing akademik cepat tanggap membantu memecahkan masalah | 2542 | 37.73 | 59.32 | 2.75 | 0.20 | 100 |
| Jumlah | | | 769.00 | 880.29 | 26.51 | 1.06 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 45.86% | 52.50% | 1.58% | 0.06% | 98.36% |

Rerata kepuasan mahasiswa atas layanan dosen Pembimbing Akademik (PA) sebesar 98,36%. Dari 2542 responden, 44,18% mahasiswa menyatakan sangat puas dengan penampilan dosen PA yang rapih dan menarik, dan sebanyak 62,04% mahasiswa menyatakan puas dengan kemudahan dosen pertemuan dosen pembimbing. Ketidakpuasan mahasiswa terdapat pada kepastian waktu bimbingan sebanyak 4,76% mahasiswa menyatakan kurang puas dan 0,39% menyatakan tidak puas.. Ketidakpuasan tertinggi terletak pada kepastian waktu bimbingan akademik (5,15%).

3. Layanan Akademik

Tabel 15. Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Akademik (n = 2542)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|--------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Kemudahan mengakses dan memperoleh informasi terkait rencana belajar dan hasil belajar | 2542 | 31.63 | 64.75 | 3.42 | 0.20 | 100 |
| 2 | Kemudahan memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan di bidang akademik | 2542 | 29.58 | 65.93 | 4.13 | 0.35 | 100 |
| 3 | Petugas cepat tanggap memberikan solusi sesuai keluhan akademik mahasiswa | 2542 | 29.11 | 66.40 | 4.13 | 0.35 | 100 |
| 4 | Sikap petugas yang diterima saat memberikan layanan akademik | 2542 | 29.62 | 67.90 | 2.36 | 0.12 | 100 |
| Jumlah | | | 479.78 | 794.96 | 28.09 | 1.02 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 36.80% | 60.97% | 2.15% | 0.08% | 97.77% |

Rerata kepuasan mahasiswa atas layanan akademik sebesar 97,77%. Dari 2542 responden, sebanyak 31,63% mahasiswa menyatakan sangat puas dengan kemudahan mengakses dan memperoleh informasi terkait rencana belajar dan hasil belajar, dan sebanyak 67,90% mahasiswa menyatakan puas dengan sikap petugas yang diterima saat memberikan layanan akademik. Ketidakpuasan mahasiswa terdapat pada kemudahan memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan di bidang akademik dan petugas cepat tanggap memberikan solusi sesuai keluhan mahasiswa, sebanyak 4,13% mahasiswa menyatakan kurang puas, dan 0,35% mahasiswa menyatakan tidak puas. Terdapat dua jenis layanan yang memiliki persentase ketidakpuasan tertinggi pada layanan akademik, yaitu kemudahan memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan di bidang akademik (5,48%), dan kecepattanggapan petugas memberikan solusi sesuai keluhan akademik mahasiswa (5,48%).

4. Layanan Kemahasiswaan

Tabel 16. Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Kemahasiswaan (n = 2542)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Ruang layanan kemahasiswaan bersih, rapi, dan nyaman | 2542 | 32.22 | 65.07 | 2.60 | 0.12 | 100 |
| 2 | Kemudah mengakses dan memperoleh informasi terkait kegiatan kemahasiswaan | 2542 | 28.72 | 65.97 | 4.80 | 0.51 | 100 |
| 3 | Kemudahan memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan dalam kegiatan kemahasiswaan | 2542 | 28.44 | 66.72 | 4.45 | 0.39 | 100 |
| 4 | Petugas cepat tanggap memberikan solusi sesuai keluhan mahasiswa | 2542 | 27.42 | 67.94 | 4.33 | 0.31 | 100 |
| 5 | Sikap petugas yang diterima saat memberikan layanan kemahasiswaan | 2542 | 28.91 | 68.69 | 2.20 | 0.20 | 100 |
| Jumlah | | | 582.85 | 1003.15 | 36.74 | 1.53 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 35.88% | 61.76% | 2.26% | 0.09% | 97.64% |

Rerata kepuasan mahasiswa atas layanan kemahasiswaan sebesar 97,64%. Dari 2542 responden, 32,22% mahasiswa menyatakan sangat puas dengan ruang layanan

kemahasiswaan yang bersih, rapi, dan nyaman, dan sebanyak 68,69% mahasiswa menyatakan puas dengan sikap petugas saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Ketidakpuasan terdapat pada kemudahan memperoleh dan mengakses informasi terkait dengan informasi kemahasiswaan, sebanyak 4,80% mahasiswa menyatakan kurang puas, dan 0,51% mahasiswa menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan tertinggi pada layanan kemahasiswaan terletak pada kemudahan mengakses dan memperoleh informasi terkait kegiatan kemahasiswaan (5,31%)

5. Layanan Keuangan

Tabel 17. Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Keuangan (n = 2542)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|---|--------|-----------------------|--------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Ruang layanan keuangan bersih, rapi, dan nyaman | 2542 | 32.42 | 65.66 | 1.77 | 0.16 | 100 |
| 2 | Kemudah mengakses dan memperoleh informasi terkait biaya kuliah | 2542 | 32.57 | 65.07 | 2.05 | 0.31 | 100 |
| 3 | Kepastian biaya kuliah | 2542 | 32.61 | 63.30 | 3.54 | 0.55 | 100 |
| 4 | Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu | 2542 | 32.81 | 64.56 | 2.40 | 0.24 | 100 |
| 5 | Keramahan petugas layanan keuangan | 2542 | 31.63 | 66.05 | 2.12 | 0.20 | 100 |
| Jumlah | | | 648.15 | 973.88 | 23.76 | 1.46 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 39.35% | 59.12% | 1.44% | 0.09% | 98.47% |

Rerata kepuasan mahasiswa atas layanan keuangan sebesar 98,47%. Dari 2542 responden, sebanyak 32,81% responden menyatakan sangat puas dengan proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu, dan sebanyak 66,05% mahasiswa menyatakan puas dengan keramahan sikap petugas layanan keuangan. Ketidakpuasan mahasiswa tertinggi terdapat pada kepastian biaya kuliah (4,09%).

6. Layanan Perpustakaan

Tabel 18. Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Perpustakaan (n = 2542)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----|---|--------|-----------------------|-------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Ruang perpustakaan bersih, rapi, dan nyaman | 2542 | 36.86 | 61.57 | 1.34 | 0.24 | 100 |
| 2 | Kelengkapan koleksi buku, artikel, jurnal, e-book, majalah, dan referensi lainnya | 2542 | 28.64 | 63.38 | 7.00 | 0.98 | 100 |

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|--------------|-------------|------------|---------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 3 | Keamanan terhadap barang bawaan pengunjung | 2542 | 31.08 | 66.25 | 2.48 | 0.20 | 100 |
| 4 | Kemudahan pencarian katalog buku berbasis sistem informasi | 2542 | 28.68 | 67.23 | 3.82 | 0.28 | 100 |
| 5 | Keramahan petugas | 2542 | 31.08 | 66.72 | 2.08 | 0.12 | 100 |
| Jumlah | | | 625.33 | 975.41 | 33.44 | 1.81 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 38.22% | 59.62% | 2.04% | 0.11% | 97.85% |

Berdasarkan tabel mengenai analisis kepuasan mahasiswa atas layanan perpustakaan dengan jumlah 2542 responden diketahui sebanyak 67,23% mahasiswa menyatakan puas dengan kemudahan pencarian katalog buku berbasis sistem informasi. Ketidakpuasan tertinggi terdapat pada kelengkapan koleksi buku, artikel, jurnal, e-book, majalah dan referensi lainnya (7,98%).

7. Sarana Prasarana Dan Fasilitas Umum

Tabel 19. Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Fasilitas Umum Unjaya (n = 2542)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----|---|--------|-----------------------|-------|--------------|-------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Ketersediaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ ruang kelas | 2542 | 26.16 | 61.05 | 11.25 | 1.53 | 100 |
| 2 | Kemudahan akses sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ruang kelas | 2542 | 25.92 | 65.11 | 8.18 | 0.79 | 100 |
| 3 | Pemeliharaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium/ruang kelas | 2542 | 26.40 | 65.34 | 7.36 | 0.90 | 100 |
| 4 | Keselamatan penggunaan sarana prasarana perkantoran/laboratorium/ ruang kelas | 2542 | 27.22 | 68.25 | 4.17 | 0.35 | 100 |
| 5 | Kebersihan dan keindahan lingkungan kerja | 2542 | 28.36 | 66.13 | 4.96 | 0.55 | 100 |
| 6 | Ketertiban dan keamanan kampus | 2542 | 28.17 | 67.15 | 4.01 | 0.67 | 100 |
| 7 | Ketersediaan fasilitas umum | 2542 | 24.63 | 61.21 | 12.31 | 1.85 | 100 |
| 8 | Layanan perbaikan atas keluhan sarana perkantoran/laboratorium/ ruang kelas | 2542 | 25.53 | 65.22 | 8.34 | 0.90 | 100 |

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|---|--------|-----------------------|---------|-------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | |
| 9 | Layanan kebersihan ruang perkantoran/laboratorium/ruang kelas | 2542 | 28.01 | 67.19 | 4.25 | 0.55 | 100 |
| 10 | Layanan keamanan | 2542 | 28.52 | 68.33 | 2.68 | 0.47 | 100 |
| Jumlah | | | 1075.69 | 1964.99 | 135.01 | 8.58 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 33.78% | 61.71% | 4.24% | 0.27% | 95.49% |

Rerata kepuasan mahasiswa atas ketersediaan sarana dan prasarana dan fasilitas umum sebesar 95,49%. Dari 2542 responden, sebanyak 28,52% mahasiswa menyatakan sangat puas dan 68,33% menyatakan puas dengan keamanan kampus. Ketidakpuasan mahasiswa terdapat pada ketersediaan fasilitas umum, sebanyak 12,31% mahasiswa menyatakan kurang puas dan 1,85% mahasiswa tidak puas (14,16%).

8. Implementasi NKJA di lingkungan kampus

Tabel 20. Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Implementasi NKJA (n = 2542)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|--------|--------------|-------------|------------|
| | | | Sangat yakin | Yakin | Kurang yakin | Tidak yakin | |
| 1 | Nasionalis: kebanggaan atas identitas sebagai keluarga Unjaya | 2542 | 30.53 | 64.83 | 3.74 | 0.90 | 100 |
| 2 | Patriotik: semangat taat pada aturan | 2542 | 30.57 | 65.11 | 3.66 | 0.67 | 100 |
| 3 | Heroik: mendorong jiwa bertanggung jawab dan berprestasi | 2542 | 31.24 | 64.79 | 3.30 | 0.67 | 100 |
| Jumlah | | | 369.32 | 584.19 | 21.40 | 2.24 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 37.80% | 59.79% | 2.19% | 0.23% | 97.58% |

Rerata kepuasan mahasiswa atas implementasi NKJA di lingkungan Unjaya sebesar 97,58%. Dari 2542 responden, sebanyak 31,24% mahasiswa meyakini implementasi NKJA di lingkungan Unjaya dapat mendorong jiwa bertanggung jawab dan berprestasi, dan sebanyak 65,11% meyakini implementasi NKJA di lingkungan Unjaya dapat menumbuhkan semangat taat pada aturan kampus. Implementasi NKJA yang masih harus ditingkatkan adalah pada nilai Nasionalis, sebanyak 3,74% mahasiswa menyatakan kurang yakin, dan 0,90% mahasiswa

menyatakan tidak yakin nilai NKJA dapat menumbuhkan kebanggaan atas identitas sebagai keluarga Unjaya.

F. Mitra Kerja Sama

Tabel 21. Analisis Kepuasan Layanan Kerja Sama Unjaya (n = 40)

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----|--|--------|-----------------------|------|------------|------------|------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Tidak Puas | |
| 1 | Kemudahan dalam berkomunikasi | 40 | 45 | 55 | 0 | 0 | 100 |
| 2 | Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan | 40 | 42,5 | 57,5 | 0 | 0 | 100 |
| 3 | Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama | 40 | 47,5 | 52,5 | 0 | 0 | 100 |
| 4 | Proses penyusunan naskah kerja sama | 40 | 52,5 | 47,5 | 0 | 0 | 100 |
| 5 | Proses pengiriman naskah kerja sama | 40 | 47,5 | 52,5 | 0 | 0 | 100 |
| 6 | Proses penandatanganan naskah kerja sama | 40 | 47,5 | 52,5 | 0 | 0 | 100 |
| 7 | Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan | 40 | 42,5 | 57,5 | 0 | 0 | 100 |
| 8 | Implementasi kegiatan kerja sama pengabdian kepada masyarakat | 40 | 32,5 | 60 | 7,5 | 0 | 100 |
| 9 | Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang penelitian bersama | 40 | 32,5 | 52,5 | 15 | 0 | 100 |
| 10 | Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran narasumber, webinar dll) | 40 | 37,5 | 50 | 12,5 | 0 | 100 |
| 11 | Implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama | 40 | 37,5 | 57,5 | 5 | 0 | 100 |
| 12 | Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen | 40 | 35 | 60 | 5 | 0 | 100 |
| 13 | Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa | 40 | 30 | 65 | 5 | 0 | 100 |
| 14 | Kesesuaian implementasi kerja sama yang telah disepakati | 40 | 40 | 55 | 5 | 0 | 100 |
| 15 | Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan | 40 | 30 | 65 | 5 | 0 | 100 |
| 16 | Pengetahuan yang dimiliki staf kerjasama dan humas | 40 | 37,5 | 57,5 | 5 | 0 | 100 |
| 17 | Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas | 40 | 35 | 62,5 | 2,5 | 0 | 100 |

| No | Pernyataan | Jumlah | Jawaban Responden (%) | | | | Jumlah (%) |
|----------------------------|--|--------|-----------------------|--------|------------|------------|---------------|
| | | | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Tidak Puas | |
| 18 | Kecepatan respon yang diberikan staf kerjasama dan humas | 40 | 35 | 60 | 5 | 0 | 100 |
| 19 | Penampilan staf kerjasama dan humas | 40 | 37,5 | 60 | 2,5 | 0 | 100 |
| 20 | Keramahan staf kerjasama dan humas | 40 | 47,5 | 50 | 2,5 | 0 | 100 |
| 21 | Kemampuan komunikasi staf kerjasama dan humas | 40 | 45 | 52,5 | 2,5 | 0 | 100 |
| Jumlah | | | 837,5 | 1182,5 | 80 | 0 | |
| Rerata Persentase Kepuasan | | | 39,88% | 56,31% | 3,81% | 0% | 96,19% |

Rerata kepuasan layanan kerja sama di lingkungan Unjaya sebesar 96,19%. Dari 40 responden, sebanyak 52,5% mitra kerja sama Unjaya menyatakan sangat puas terhadap layanan penyusunan naskah kerja sama, dan sebanyak 65% mitra kerja sama menyatakan puas terhadap layanan implementasi kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa dan proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan. Implementasi layanan kerja sama yang perlu ditingkatkan adalah implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang penelitian bersama sebanyak 15% menyatakan cukup puas.

BAB VI PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN

A. Kepuasan Dosen

Hasil rerata presentase pada kepuasan dosen terhadap layanan manajemen dengan 7 (tujuh) kriteria layanan yaitu aspek manajemen, layanan SDM, layanan keuangan, sarana dan prasarana serta fasilitas umum, layanan penelitian, layanan PkM dan Implementasi NKJA tersaji dalam tabel 22 sebagai berikut.

Tabel 22. Rerata Persentase Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen

| Kriteria Layanan | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | Rata-rata |
|-------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Aspek Manajemen | 27.71% | 66.16% | 6.11% | 0.03% | 93.86% |
| Layanan SDM | 24.93% | 62.84% | 12.00% | 0.23% | 87.77% |
| Layanan Keuangan | 28.26% | 58.97% | 12.64% | 0.13% | 87.23% |
| Sarana Prasarana dan Fasilitas Umum | 22.29% | 65.82% | 11.30% | 0.59% | 88.11% |
| Layanan Penelitian | 33.49% | 62.16% | 4.23% | 0.12% | 95.65% |
| Layanan PkM | 34.67% | 61.16% | 4.04% | 0.12% | 95.83% |
| Implementasi NKJA | 23.87% | 71.10% | 4.94% | 0.09% | 94.97% |
| Rata-rata kepuasan | 27.89% | 64.03% | 7.89% | 0.19% | 91.92% |

Berdasarkan hasil nilai rata-rata analisis kepuasan dosen pada masing-masing jenis layanan, maka layanan yang dirasakan masih harus ditingkatkan oleh jajaran pimpinan Unjaya adalah pada Layanan Keuangan dengan persentase kepuasan hanya 87,23%.

B. Kepuasan Tendik

Hasil rerata presentase pada kepuasan tendik terhadap layanan manajemen dengan 5 (lima) kriteria layanan yaitu aspek manajemen, layanan SDM, layanan keuangan, sarana dan prasarana serta fasilitas umum dan Implementasi NKJA sebagai berikut.

Tabel 23. Rerata Persentase Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen

| Kriteria Layanan | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | Rata-rata |
|------------------|-------------|--------|-------------|------------|-----------|
| Aspek Manajemen | 15.69% | 70.17% | 13.59% | 0.56% | 85.85% |
| Layanan SDM | 10.02% | 65.03% | 22.28% | 2.68% | 75.04% |
| Layanan Keuangan | 18.31% | 68.68% | 12.28% | 0.73% | 86.99% |

| Kriteria Layanan | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | Rata-rata |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| Sarana Prasarana dan Fasilitas Umum | 19.19% | 60.51% | 18.27% | 2.04% | 79.70% |
| Implementasi NKJA | 18.55% | 72.58% | 8.87% | 0.00% | 91.13% |
| Rata-rata kepuasan | 16.35% | 67.39% | 15.06% | 1.20% | 83.74% |

Berdasarkan hasil nilai rata-rata analisis kepuasan tenaga kependidikan pada masing-masing jenis layanan, maka layanan yang dirasakan masih harus ditingkatkan oleh jajaran pimpinan Unjaya adalah pada Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan persentase kepuasan hanya 75,04%.

C. Kepuasan Mahasiswa

Hasil rerata presentase pada kepuasan dosen terhadap layanan manajemen dengan 8 (delapan) kriteria layanan yaitu layanan program studi, dosen pembimbing akademik, layanan akademik, layanan kemahasiswaan, layanan keuangan, layanan perpustakaan sarana prasarana dan fasilitas umum, serta Implementasi NKJA sebagai berikut.

Tabel 24. Rerata Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Unjaya

| Kriteria Layanan | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | Rata-rata |
|-------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Layanan Program Studi | 38.27% | 59.69% | 2.00% | 0.04% | 97.96% |
| Dosen Pembimbing Akademik | 45.86% | 52.50% | 1.58% | 0.06% | 98.36% |
| Layanan Akademik | 36.80% | 60.97% | 2.15% | 0.08% | 97.77% |
| Layanan Kemahasiswaan | 35.88% | 61.76% | 2.26% | 0.09% | 97.64% |
| Layanan Keuangan | 39.35% | 59.12% | 1.44% | 0.09% | 98.47% |
| Layanan Perpustakaan | 38.22% | 59.62% | 2.04% | 0.11% | 97.85% |
| Sarana Prasarana dan Fasilitas Umum | 33.78% | 61.71% | 4.24% | 0.27% | 95.49% |
| Implementasi NKJA | 37.80% | 59.79% | 2.19% | 0.23% | 97.58% |
| Rata-rata kepuasan | 38.25% | 59.40% | 2.24% | 0.12% | 97.64% |

Berdasarkan hasil nilai rata-rata analisis kepuasan mahasiswa pada masing-masing jenis layanan, maka layanan yang dirasakan masih harus ditingkatkan oleh jajaran pimpinan Unjaya adalah pada ketersediaan Sarana dan Prasarana Umum dengan persentase kepuasan hanya 95,49%. Hasil wawancara dengan mahasiswa ditemukan keluhan mahasiswa terhadap akses internet yang dirasakan sering *up down* terutama di area terbuka baik di kampus 1 maupun di kampus 2 Unjaya.

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. Rerata kepuasan dosen atas layanan Manajemen Unjaya sebesar 91,92% dan termasuk ke dalam kategori Sangat Baik.
2. Rerata kepuasan tenaga kependidikan atas layanan Manajemen Unjaya sebesar 83,74% dan termasuk ke dalam kategori Baik.
3. Rerata kepuasan Mahasiswa menyatakan layanan manajemen Unjaya sebesar 97,64% dan termasuk ke dalam kategori Sangat Baik
4. Rerata kepuasan mitra kerja sama menyatakan layanan Kerja Sama Unjaya sebesar 96,19% dan termasuk ke dalam kategori Sangat Baik

B. Saran Upaya Perbaikan

1. Manajemen: meningkatkan keterbukaan dalam pembagian beban kerja (penugasan), dan kejelasan atas tugas pokok dan fungsi personel di masing-masing unit kerja.
2. Layanan SDM: perlu adanya kejelasan mekanisme pengembangan kualitas dosen melalui study lanjut, dan atau mengikuti pelatihan/seminar.
3. Layanan keuangan: dukungan dana untuk lancarnya layanan unit kerja mohon dapat ditingkatkan.
4. Sarana dan Prasarana: penambahan *router* untuk kelancaran akses internet, dan ketersediaan fasilitas ruang kelas/laboratorium.
5. Layanan penelitian dan PkM: dukungan dana untuk lancarnya kegiatan penelitian dan PkM mohon dapat ditingkatkan.
6. Implementasi Nilai Kejuangan Jenderal Achmad Yani: perlu ada upaya yang sistematis dan terprogram bagi seluruh *stake holder* internal yang dapat meningkatkan kebanggaan atas identitas sebagai keluarga Unjaya.
7. Perlu adanya peningkatan kolaborasi implementasi penelitian bersama dengan mitra Unjaya.

BAB VIII PENUTUP

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa dan mitra kerja sama Unjaya, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya, Tim penjamin Mutu berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan berkelanjutan bagi Unjaya secara terus menerus dan dapat meningkatkan mutu Perguruan Tinggi secara menyeluruh.

Untuk selanjutnya hasil survei kepuasan terhadap layanan Unjaya dikirimkan secara *softcopy* untuk ditindaklanjuti oleh masing-masing unit kerja terkait, dan diunggah pada web Unjaya, sehingga dapat secara mudah diakses oleh para pemangku kepentingan. Dokumentasi fisik laporan survey kepuasan disimpan dengan baik di LPM sebagai unit pengelola penjaminan mutu Unjaya, dan sekretariat Unjaya.

| PROSES | PENANGGUNGJAWAB | | TANGGAL |
|---------------|---|-----------------|-------------|
| | NAMA | JABATAN | |
| Mengetahui | Wenny Savitri, MNS | Wakil Rektor I | 01 Nov 2024 |
| | Lily Yulaikhah, M.Keb | Wakil Rektor II | |
| Menyetujui | Prof. Dr. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si, M.Si | Rektor | 15 Nov 2024 |
| Mengendalikan | Rahayu Iskandar, S.Kep. Ners, M.Kep | Ketua LPM | 1 Des 2024 |