

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



Terakreditasi Institusi B

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)
SK Nomor: 394/SK/BAN-PT/Ak-PNB/PT/IX/2019

Lembaga Penjaminan Mutu

2022

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 2022 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 2023.

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

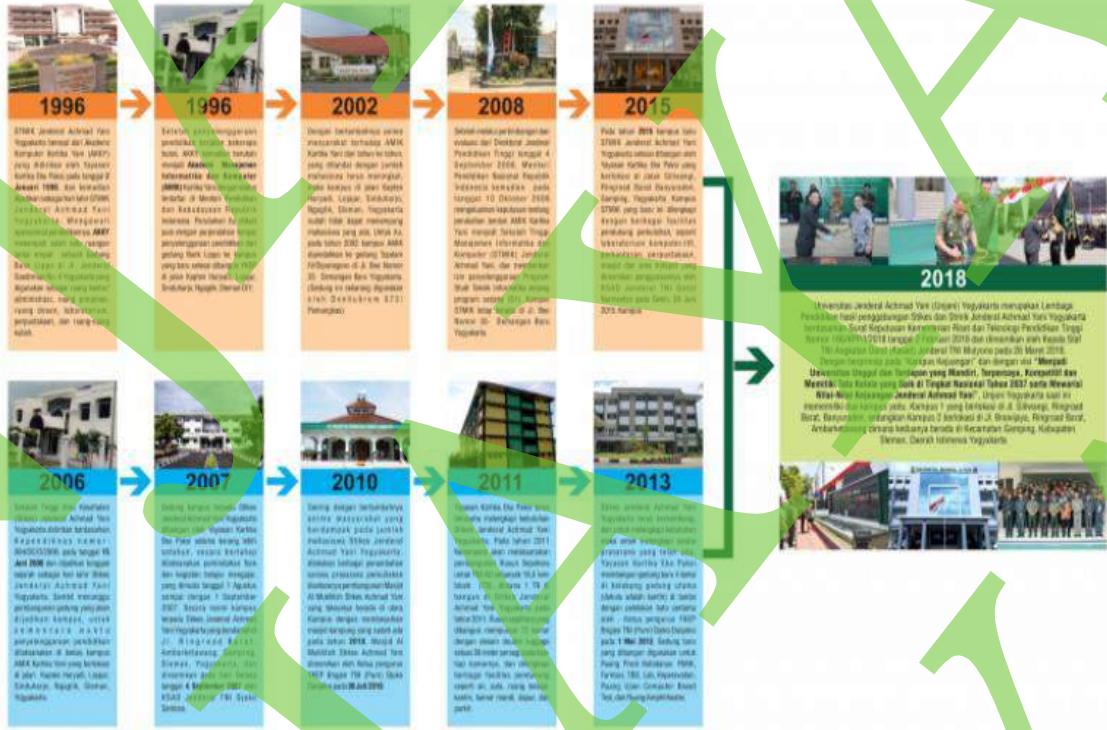
Pelaksanaan dan penyajian hasil laporan kepuasan ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi untuk periode yang akan datang.

Ketua Tim Survey Kepuasan 2022



Kahayu Iskandar, S.Kep, Ners, M.Kep

LINTASAN SEJARAH PENDIRIAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA



TIM SURVEY KEPUASAN

Ketua Tim Survey
Anggota Tim Survey

: Rahayu Iskandar, Ners, M.Kep
: Agus Warseno, 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

KATA PENGANTAR	i
TIM SURVEY KEPUASAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Survei	2
D. Manfaat Survei	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Kualitas Pelayanan	4
B. Kepuasan	6
BAB III METODE SURVEI.....	8
BAB IV HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	10
A. Data Responden.....	15
B. Kepuasan Dosen.....	16
1. Kepuasan terhadap tata Pamong	16
2. Kepuasan terhadap Tata Kelola.....	17
3. Pengelolaan SDM.....	19
4. Timbal Balik Finansial	21
5. Sarana dan Prasarana.....	23
6. Fasilitas Umum	25
C. Tenaga Kependidikan (Tendik).....	26
1. Kepuasan terhadap tata Pamong	26
2. Kepuasan terhadap Tata Kelola.....	27
3. Pengelolaan SDM.....	29
4. Timbal Balik Finansial	30
5. Sarana dan Prasarana.....	32
6. Fasilitas Umum	33
D. Mahasiswa.....	35
E. Kepuasan Mitra Kerja Sama Unjaya	47
BAB VI PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN	75
A. Kepuasan Dosen.....	75
B. Kepuasan Tendik.....	76
C. Kepuasan Mahasiswa.....	78
D. Kepuasan Mitra Kerja Sama	80
BAB V KESIMPULAN DAN UPAYA PERBAIKAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Efektivitas Perbaikan atas Survey Kepuasan 2021	84
C. Saran Upaya Perbaikan	85

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, & Suwandaru 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 Yoyakarta (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 2021, diperoleh data dosen menyatakan layanan manajemen Unjaya telah dilakukan dengan Baik (2,88), tenaga kependidikan menyatakan layanan manajemen Unjaya telah dilakukan dengan Baik (2,84), dan sebagian besar mitra kerja sama Unjaya menyatakan puas dengan layanan kerja sama dengan skor rerata 3,11.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dan sesuai dengan program kerja Unjaya, maka Lembaga Penjaminan Mutu Unjaya melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap terhadap Layanan yang diselenggarakan di Unjaya untuk tahun 2022.

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 survei 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 varibel 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 bagusnya 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 kontinyuitas, 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.

Ada beberapa metode yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan Pelanggan. 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, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*.
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 2022. Populasi survey ini adalah seluruh dosen, tenaga pendidik, mahasiswa dan mitra kerja sama.

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

Tabel 2 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Alat Pengukuran	Kategori
Tingkat kepuasaan	Kepuasan adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan terhadap kinerja, pelayanan yang diukur dengan dimensi kepuasaan yaitu <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empathy</i>	Ordinal	Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner tingkat kepuasaan 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, tenaga pendidik 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:

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

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 perceptual 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 3. 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 disebarluaskan 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 ≥ 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 4. 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		
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	0.933	Reliabel

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 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
Q1	0.382	Valid		
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 4 pernyataan. Adapun hasil pengukuran uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 6. 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		
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		
Q2	0.783	Valid		
Q3	0.746	Valid		
Q4	0.962	Valid	0.967	Reliabel

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 dieroleh 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 IV HASIL SURVEI KEPUASAN

A. Data Responden

1. Dosen

a. Sebaran berdasarkan Fakultas

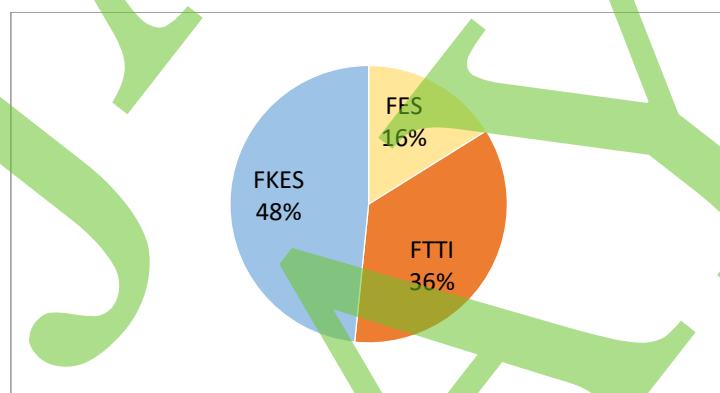


Diagram 1. Sebaran Dosen berdasarkan Fakultas

Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa dosen yang mengisi kuesioner survey paling banyak dari Fakultas Kesehatan yaitu 48%, diikuti oleh Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi (36%), dan Fakultas Ekonomi dan Sosial (16%).

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)

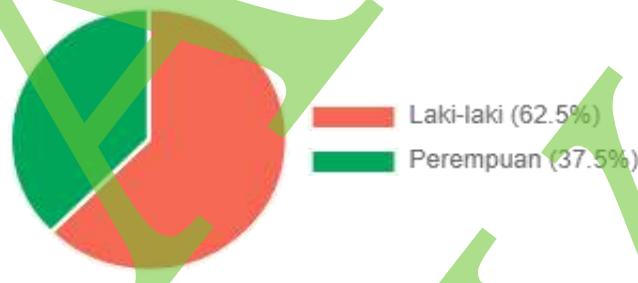


Diagram 3. Sebaran Tendik berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil analisis diketahui sebaran jenis kelamin pada tendik lebih banyak laki-laki (62,5%) dibandingkan perempuan (37,5%).

3. Mahasiswa



Diagram 4. Sebaran Mahasiswa berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil analisis diketahui sebaran jenis kelamin pada mahasiswa lebih banyak perempuan (77,3%) dibandingkan laki-laki (22,6%).

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 Baik (64,0%), dan tidak ada yang menyatakan kurang baik (1,5%).

b. Kejelasan tupoksi



Diagram 6. Kejelasan tupoksi

Dosen Unjaya menganggap tupoksi telah dijelaskan dengan Baik sebanyak 54,6%), tetapi ada 9,3% 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 Baik (64,06%).

b. Kemampuan mewujudkan Visi Misi

Sebanyak 67,1% dosen Unjaya menyatakan Pimpinan Unjaya telah mampu mewujudkan Visi Misi Unjaya dengan Baik. 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 Baik (53,1%), kemudian kategori cukup (1,5%), dan sangat baik sebanyak 39,0% dosen. Informasi selengkapnya dapat dilihat pada diagram 9 berikut ini.



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 (53,1%). Bahkan terdapat 37,5% 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 26,5% 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 (64,0%), kemudian kategori cukup (20,3%), dan sangat baik sebanyak 14,0% 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 (40,6%) menyatakan akses pengembangan diri (Studi Lanjut/Pelatihan/Seminar) telah dilakukan pimpinan dengan Baik, bahkan 15,6% dosen menyatakan akses pengembangan diri di Unjaya sangat baik.

b. Penilaian Kinerja

Dosen di Unjaya menyatakan penilaian kinerja telah dilakukan dengan Baik (60,9%), namun terdapat 1,56% yang menyatakan penilaian kinerja masih kurang. 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 dipersepsi telah dilakukan dengan Baik hanya oleh 39,0% dosen di Unjaya dari total dosen. Bahkan 18,7% dosen di Unjaya mempersepsi 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 (48,4%) dan 6,2% dosen menyatakan telah dilakukan sangat baik. Sisanya, sebanyak 10,9 % dosen di Unjaya menyatakan sistem *punishment* atas kinerja kurang baik.

e. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan SDM

Hasil analisis tentang kemampuan Pimpinan dalam mengelola SDM, didapatkan hasil sebagian besar dosen menyatakan telah dilakukan dengan Baik (56,2%), bahkan 10,9% dosen menyatakan Pimpinan di Unjaya sangat baik dalam mengelola SDM. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 17 berikut



Diagram 17. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan SDM

f. Dukungan Kenaikan Jabatan Fungsional secara tersistem

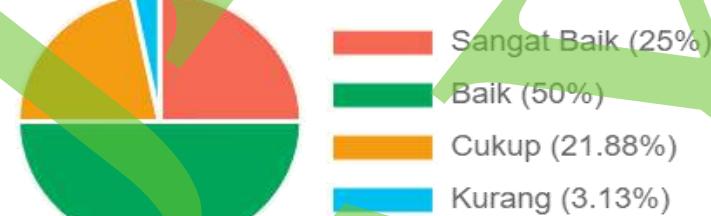


Diagram 18. Dukungan Kenaikan Jabatan Fungsional secara tersistem

Hasil analisis diketahui sebanyak 25% dosen menyatakan dukungan kenaikan jabatan fungsional secara tersistem telah dipersepsikan Sangat Baik, sedangkan 50% dosen menyatakan pimpinan telah melakukan dukungan kenaikan jabatan fungsional secara tersistem dengan Baik. Tetapi masih ada 3,1% 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 6,2% dosen, dipersepsikan baik oleh 51,5% dosen, dipersepsikan cukup oleh 31,2% dosen, dan masih ada 10,9% dosen yang mempersepsikan besaran gaji dan tunjangan di Unjaya masih kurang. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 19 berikut



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 43,7% bahkan sebanyak 50% dosen mempersepsikan pembayaran gaji, honor, tunjangan pegawai telah dilakukan dengan Sangat Baik.

c. Kejelasan Rincian Gaji dan Tunjangan

Hasil analisis tentang kejelasan rincian gaji dan tunjangan diproleh data 25% dosen menyatakan rincian gaji dan tunjangan dosen telah dilakukan dengan sangat baik, sebagian besar dosen (43,7%) mempersepsikan rincian gaji dan tunjangan dosen telah dilakukan dengan Baik, tetapi masih ada 6,2% yang menyatakan rincian gaji dan tunjangan dosen masih kurang baik dilakukan oleh pimpinan.



Diagram 21. Kejelasan Rincian Gaji dan Tunjangan

d. Kejelasan Pajak Penghasilan

Berdasarkan hasil analisis, sebanyak 23,4% dosen mempersepsikan pimpinan telah sangat baik dalam menyampaikan kejelasan penghasilan pajak.

Sebagian besar Dosen mempersepsikan kejelasan penghasian pajak termasuk ke dalam kategori Baik 42,1%. Masih ada 3,1% dosen yang mempersepsikan

pimpinan masih kurang baik dalam menyampaikan kejelasan penghasian pajak



Diagram 22. Kejelasan Pajak Penghasilan

e. Asuransi



Diagram 22. Asuransi

Dosen di Unjaya mempersepsikan Asuransi yang telah disediakan untuk Dosen dipersepsikan sangat baik oleh 20,3% Dosen, 45,3% mempersepsikan Baik dan sebanyak 1,5% mempersepsikan Kurang Baik.

5. Sarana dan Prasarana

a. Ketersediaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas

Hasil analisis diperoleh Ketersediaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas dipersepsikan sangat baik oleh 9,3 % dosen, dan 53,1% dipersepsikan Baik. Tetapi masih ada 17,1% Dosen yang mempersepsikan ketersediaan sarana prasarana kurang baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 23 berikut



Diagram 23. Ketersediaan Sarana Prasarana

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



Diagram 24. Kemudahan Akses Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas

Hasil analisis terkait kemudahan akses sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang dipersepsikan 17,1% sangat baik, dengan sebagian besar dosen mempersepsikan Baik (62,5%). Tetapi sebanyak 3,1% dosen mempersepsikan kemudahan akses sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang kelas kurang baik.

c. Pemeliharaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas



Diagram 25. Pemeliharaan Sarana Prasarana

Hasil analisis tentang pemeliharaan sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang diperoleh data sebanyak 7,8% dosen telah dipelihara dengan sangat baik, sebanyak 65,6% dosen mempersepsikan sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas dilakukan dengan Baik. Tetapi masih ada 9,3% Dosen yang mempersepsikan sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas masih kurang dipelihara dengan baik.

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

Hasil analisis terkait Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas diperoleh data, 12,5% dosen mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/

Laboratorium/Ruang Kelas telah dilakukan sangat baik, dan 64,0% dosen mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas telah dilakukan dengan baik. Masih ada 1,5% dosen mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran/ Laboratorium/Ruang Kelas masih kurang baik.



Diagram 26. Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana

6. Fasilitas Umum

a. Kebersihan dan Keindahan Lingkungan Kerja



Diagram 27. 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 (65,6%), diikuti cukup sebesar (7,8%), sangat baik (23,4%), dan hanya 3,1 % yang menyatakan kurang baik.

b. Ketertiban dan Keamanan Kampus



Diagram 28. Ketertiban dan Keamanan Kampus

Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa pendapat dosen terkait Ketertiban dan Keamanan Kampus dipersepsikan Sangat Baik oleh 26,5% responden, dipersepsikan Baik oleh 59,3% responden, ketertiban dan keamanan kampus dipersepsikan Cukup 12,5%, masih ada 1,5% responden yang mempersepsikan kurang dalam pengelolaan ketertiban dan keamanan kampus.

c. Ketersediaan Fasilitas Umum



Diagram 29. Ketersediaan Fasilitas Umum

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa pendapat dosen terkait Ketersediaan Fasilitas Umum sebagian besar responden mempersepsikan sangat baik 10,9%, dipersepsikan Baik 65,63%, dipersepsikan cukup 17,1%, dan dipersepsikan kurang 6,2%.

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 (62,5%), dan sebanyak 25% tendik menyatakan cukup. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 30 di bawah ini.



Diagram 30. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan Organisasi

b. Kejelasan tupoksi

Tendik Unjaya menganggap tupoksi telah dijelaskan dengan Baik sebanyak 50%, selain itu ada 50% tendik juga menyatakan tupoksi cukup jelas.



Diagram 31. Kejelasan tupoksi

2. Kepuasan terhadap Tata Kelola

a. Pengelolaan Organisasi

Pengelolaan Organisasi dipersepsikan sebagian tendik Unjaya telah dikelola dengan Baik dengan persentase 62,5%.



Diagram 32. Kemampuan mengelola organisasi

b. Kemampuan mewujudkan Visi Misi

Sebanyak 75% tendik Unjaya menyatakan Pimpinan Unjaya telah mampu mewujudkan Visi Misi Unjaya dengan Baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 33 di bawah ini.



Diagram 33. Kemampuan mewujudkan Visi Misi

c. Kemudahan akses komunikasi dengan pimpinan



Diagram 34. Kemudahan akses komunikasi dengan pimpinan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar tendik berpendapat pimpinan Unjaya memberikan akses komunikasi sangat baik sebesar 37,5% dan persentase bernilai baik sebesar (50%).

d. Menerima masukan dari bawahan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar tendik berpendapat pimpinan Unjaya bersedia menerima masukan dari bawahan (75%). Bahkan terdapat 12,5% tendik yang menyatakan pimpinan sangat terbuka menerima usulan perubahan yang diberikan oleh tendik



Diagram 35. Menerima masukan dari bawahan

e. Konsistensi terhadap aturan



Diagram 36. Konsistensi terhadap aturan

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar tendik berpendapat pimpinan di Unjaya telah konsisten dengan aturan yang telah dibuat dengan kategori Baik (62,5%), kemudian kategori cukup (37,5%).

3. Pengelolaan SDM

a. Sistem Penghargaan atas Kinerja



Diagram 37. Sistem Penghargaan atas Kinerja

Sistem Penghargaan atas Kinerja dipersepsikan telah dilakukan dengan Baik hanya 50% oleh tendik Unjaya. Bahkan 25% 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 62,5% dan 12,5% tendik menyatakan cukup. Sisanya, sebanyak 25% menyatakan sistem *punishment* atas kinerja kurang baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 38 berikut



Diagram 38. Sistem *Punishment* atas Kinerja

c. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan SDM



Diagram 39. Kemampuan Pimpinan dalam Pengelolaan SDM

Hasil analisis tentang kemampuan Pimpinan dalam mengelola SDM, didapatkan hasil sebagian besar tendik menyatakan telah dilakukan dengan

Baik (50%). Tetapi masih ada 12,5% tendik di Unjaya yang menyatakan Pimpinan masih kurang baik dalam mengelola SDM.

d. Akses Pengembangan Diri

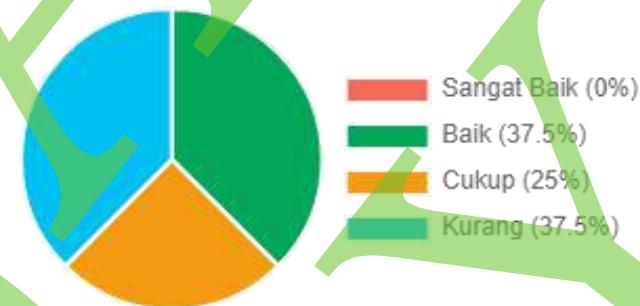


Diagram 40. Akses Pengembangan Diri

Sebagian besar tendik (37,5%) menyatakan akses pengembangan diri (Studi Lanjut/Pelatihan/Seminar) telah dilakukan pimpinan dengan Baik dan 25% tendik menyatakan akses pengembangan diri di Unjaya bernilai cukup.

e. Penilaian Kinerja

Tendik di Unjaya menyatakan penilaian kinerja telah dilakukan dengan Baik (50%), dan (50%) tendik menyatakan penilaian kinerja telah dilaksanakan dengan cukup. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 41 di bawah ini.

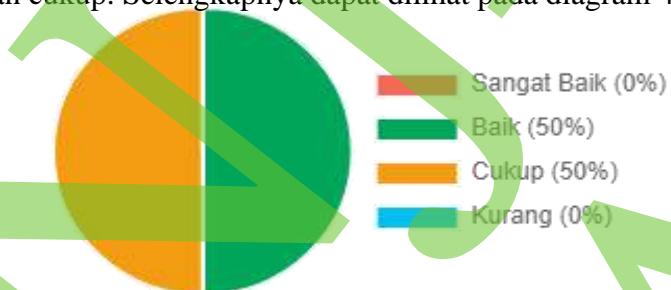


Diagram 41. Penilaian Kinerja

4. Timbal Balik Finansial

a. Besaran Gaji dan Tunjangan



Diagram 42. Besaran Gaji dan Tunjangan

Hasil analisis tentang besaran gaji dan tunjangan di Unjaya telah dipersepsikan baik oleh 62,5% tendik, dipersepsikan cukup oleh 37,5% tendik, dan tidak ada tendik yang mempersepsikan besaran gaji dan tunjangan di Unjaya masih kurang.

b. Ketepatan Pembayaran

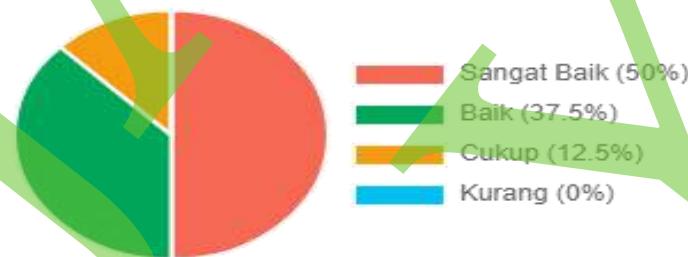


Diagram 43. Ketepatan Pembayaran

Sebagian besar tendik mempersepsikan pembayaran gaji, honor, tunjangan pegawai telah dilakukan dengan Baik (37,5%), bahkan sebanyak 50% tendik mempersepsikan pembayaran gaji, honor, tunjangan pegawai telah dilakukan dengan sangat baik.

c. Kejelasan Rincian Gaji dan Tunjangan



Diagram 44. Kejelasan Rincian Gaji dan Tunjangan

Hasil analisis tentang kejelasan rincian gaji dan tunjangan diproleh data, 12,5% tendik menyatakan rincian gaji dan tunjangan telah dilakukan dengan sangat baik, sebagian besar dosen (50%) mempersepsikan rincian gaji dan tunjangan telah dilakukan dengan Baik, tetapi masih ada 25% yang menyatakan rincian gaji dan tunjangan tendik masih kurang baik dilakukan oleh pimpinan.

d. Kejelasan Pajak Penghasilan

Berdasarkan hasil analisis, sebanyak 12,5% tendik mempersepsikan pimpinan telah sangat baik dalam menyampaikan kejelasan penghasilan pajak dan sebanyak 62,5% tendik mempersepsikan pimpinan telah baik dalam menyampaikan kejelasan penghasilan pajak



Diagram 45. Kejelasan Pajak Penghasilan

e. Asuransi

Tendik di Unjaya mempersepsikan Asuransi yang telah disediakan dipersepsikan sangat baik oleh 12,5% Tendik, dan Baik (62,5%).

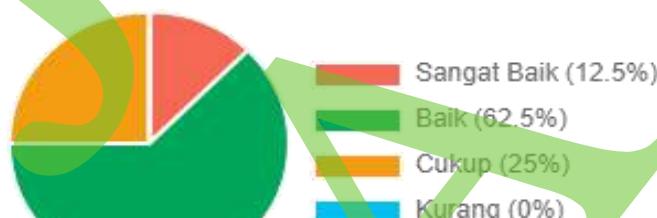


Diagram 46. Asuransi

5. Sarana dan Prasarana

a. Ketersediaan Sarana Prasarana Perkantoran



Diagram 47. Ketersediaan Sarana Prasarana

Hasil analisis diperoleh Ketersediaan Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas dipersepsikan sangat baik oleh 12,5 % tendik, sebagian besar tendik (62,5%) mempersepsikan Ketersediaan Sarana Prasarana Perkantoran sudah Baik. Tetapi masih ada 12,5% tendik yang mempersepsikan ketersediaan sarana prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas kurang baik.

b. Kemudahan Akses Sarana Prasarana Perkantoran



Diagram 48. Kemudahan Akses Sarana Prasarana Perkantoran/Laboratorium/Ruang Kelas

Hasil analisis terkait kemudahan akses sarana prasarana Perkantoran dipersepsikan 12,5% sangat baik, dengan sebagian besar tendik mempersepsikan Baik (50%).

c. Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran

Hasil analisis terkait Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran diperoleh data, 62,5% tendik mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran telah dilakukan dengan baik. Masih ada 12,5% tendik yang mempersepsikan Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana Perkantoran masih kurang baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 49 berikut ini.

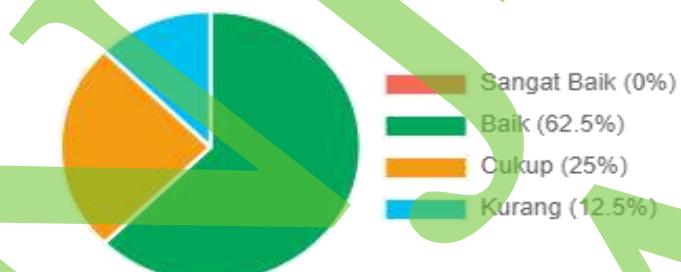


Diagram 49. Keselamatan Penggunaan Sarana Prasarana

6. Fasilitas Umum

a. Kebersihan dan Keindahan Lingkungan Kerja



Diagram 50. 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 (75%), diikuti cukup sebesar (12,5%), sangat baik (12,5%), dan tidak ada yang menyatakan kurang baik.

b. Ketertiban dan Keamanan Kampus

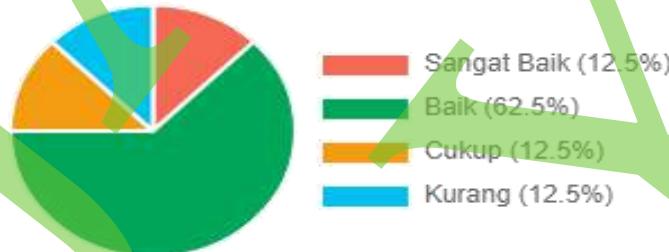


Diagram 51. Ketertiban dan Keamanan Kampus

Dari diagram di atas dapat kita lihat bahwa pendapat tendik terkait Ketertiban dan Keamanan Kampus dipersepsikan Sangat Baik oleh 12,5% responden, dipersepsikan Baik oleh 62,5% responden, ketertiban dan keamanan kampus dipersepsikan Cukup 12,5%, masih ada 12,5% responden yang mempersepsikan kurang dalam pengelolaan ketertiban dan keamanan kampus.

c. Ketersediaan Fasilitas Umum



Diagram 52. Ketersediaan Fasilitas Umum

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa pendapat dosen terkait Ketersediaan Fasilitas Umum sebagian besar responden mempersepsikan Baik 50%, dipersepsikan cukup 25%, dan dipersepsikan kurang 25%.

D. Mahasiswa

1. Keandalan (*Reliability*)

a. Layanan administrasi akademik



Diagram 53. Layanan administrasi akademik

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan akademik telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (36,3%), dan masih ada 0,32% mahasiswa yang menyatakan layanan akademik masih dilakukan dengan kurang baik.

b. Layanan bagian kemahasiswaan



Diagram 54. Layanan bagian kemahasiswaan

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan bagian kemahasiswaan telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (34,1%), dan masih ada 0,2% mahasiswa yang menyatakan layanan kemahasiswaan masih dilakukan dengan kurang baik.

c. Layanan keuangan



Diagram 55. Layanan keuangan

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan keuangan telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (37,5%), dan masih ada 0,42% mahasiswa yang menyatakan layanan keuangan masih dilakukan dengan kurang baik.

d. Layanan administrasi keuangan



Diagram 56. Layanan administrasi keuangan

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan administrasi keuangan telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (37,4%), dan masih ada 0,32% mahasiswa yang menyatakan layanan administrasi keuangan masih dilakukan dengan kurang baik.

e. Layanan beasiswa



Diagram 57. Layanan beasiswa

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan beasiswa telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (25,3%), dan masih ada 2,69% mahasiswa yang menyatakan layanan beasiswa masih dilakukan dengan kurang baik.

f. Layanan asuransi kesehatan mahasiswa



Diagram 58. Layanan asuransi kesehatan mahasiswa

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan asuransi kesehatan mahasiswa telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (22,8%), dan masih ada 2,2% mahasiswa yang menyatakan layanan layanan asuransi kesehatan mahasiswa masih dilakukan dengan kurang baik.

g. Layanan perpustakaan



Diagram 59. Layanan perpustakaan

Sebagian besar mahasiswa menyatakan layanan perpustakaan telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (29,1%), dan masih ada 1,0% mahasiswa yang menyatakan layanan perpustakaan masih dilakukan dengan kurang baik.

h. Bimbingan akademik

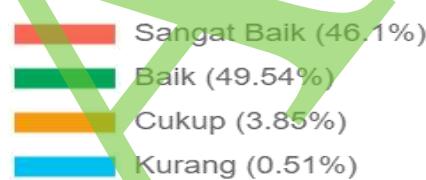


Diagram 60. Bimbingan akademik

Sebagian besar mahasiswa menyatakan bimbingan akademik telah dilaksanakan dengan Sangat Baik (46,1%), dan masih ada 0,5% mahasiswa yang menyatakan bimbingan akademik masih dilakukan dengan kurang baik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kecepatanggapan staf layanan keuangan



Diagram 61. Kecepatanggapan staf layanan keuangan

Mahasiswa menyatakan staf di bagian administrasi keuangan memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak

33,1%, dan masih ada 0,3% menyatakan staf di bagian administrasi keuangan memberi tanggapan yang kurang cepat.

b. Kecepatanggapan staff layanan kemahasiswaan



Diagram 62. Kecepatanggapan staf layanan kemahasiswaan

Mahasiswa menyatakan staf layanan kemahasiswaan memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 30,1%, dan masih ada 0,2% mahasiswa yang menyatakan staf layanan kemahasiswaan memberi tanggapan yang kurang cepat.

c. Kecepatanggapan staff layanan perpustakaan



Diagram 63. Kecepatanggapan staff layanan perpustakaan

Mahasiswa menyatakan staf layanan perpustakaan memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 28,3%, dan masih ada 0,28% mahasiswa yang menyatakan staf layanan perpustakaan memberi tanggapan yang kurang cepat.

d. Kecepatanggapan dosen memberi feedback



Diagram 64. Kecepatanggapan dosen memberi feedback

Mahasiswa menyatakan dosen memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 34,9%, dan masih ada 0,3% mahasiswa yang menyatakan dosen memberi tanggapan yang kurang cepat.

e. Kecepatanggapan layanan akademik



Diagram 65. Kecepatanggapan layanan akademik

Mahasiswa menyatakan staf layanan akademik memberi tanggapan yang cepat dan sangat baik terhadap kebutuhan mahasiswa sebanyak 31,6%, dan masih ada 0,42% mahasiswa yang menyatakan staf layanan akademik memberi tanggapan yang kurang cepat.

3. Empati (Empathy)

a. Staff di bagian administrasi akademik sopan dan ramah



Diagram 66. Staff di bagian administrasi akademik sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan staf akademik sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak Sangat baik 36,3%, baik 59,5 % dan masih ada 0,1% mahasiswa yang menyatakan staf layanan akademik kurang sopan dan tidak ramah.

b. Staff di bagian keuangan sopan dan ramah



Diagram 67. Staff di bagian keuangan sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan staf di bagian keuangan sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak 35,7% dengan penilaian sangat baik, 60,0% dengan penilaian baik dan masih ada 0,1% mahasiswa yang menyatakan staf keuangan kurang sopan dan tidak ramah.

c. Staff di bagian kemahasiswaan sopan dan ramah



Diagram 68. Staff di bagian kemahasiswaan sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan staf di bagian kemahasiswaan sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak 34,5% dengan penilaian sangat baik, 61,1% dengan penilaian baik dan masih terdapat 0,2% mahasiswa yang menyatakan staf kemahasiswaan kurang sopan dan tidak ramah.

d. Staff di layanan perpustakaan sopan dan ramah



Diagram 69. Staff di layanan perpustakaan sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan staf perpustakaan sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak 33,4% dengan penilaian sangat baik, 62,6% dengan penilaian baik dan terdapat 3,9% mahasiswa yang menyatakan staf perpustakaan cukup sopan dan ramah.

e. Dosen sopan dan ramah



Diagram 70. Dosen sopan dan ramah

Mahasiswa menyatakan dosen sangat sopan dan ramah kepada mahasiswa sebanyak 38,3% dengan penilaian sangat baik, 58,2% dengan penilaian baik dan terdapat 3,3% mahasiswa yang menyatakan dosen cukup sopan dan ramah.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Layanan Tendik

1) jadwal pengisian KRS



Diagram 71. Kepastian jadwal pengisian KRS

Kepastian jadwal KRS dipersepsikan sangat baik oleh 35,1% mahasiswa dan 0,9% mahasiswa menyatakan kurang baik.

2) jadwal kuliah dan ujian/CBT



Diagram 72. Kepastian jadwal kuliah dan ujian/CBT

Kepastian jadwal kuliah/ujian/CBT dipersepsikan sangat baik oleh 31,8% mahasiswa dan 0,7% mahasiswa menyatakan kurang baik.

3) Kejelasan dan transparansi hasil study



Diagram 73. Kejelasan dan transparansi hasil study

Kejelasan dan transparansi hasil study dipersepsikan sangat baik oleh 30,8% mahasiswa dan masih ada 0,7% mahasiswa menyatakan kurang baik.

4) Transparansi biaya kuliah

Transparansi biaya kuliah dipersepsikan sangat baik oleh 31,8% mahasiswa dan masih ada 0,8% mahasiswa menyatakan kurang baik



.Kejelasan biaya kuliah



Kejelasan biaya kuliah dipersepsikan sangat baik oleh 34,1% mahasiswa dan masih ada 0,8% mahasiswa menyatakan kurang baik.

5) Kemudahan akses beasiswa

Kemudahan akses beasiswa dipersepsikan sangat baik oleh 23,5% mahasiswa dan masih ada 3,8% mahasiswa menyatakan kurang baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 76 berikut.



Diagram 76. Kemudahan akses beasiswa

6) Kemudahan akses asuransi kesehatan mahasiswa



Diagram 77. Kemudahan akses asuransi kesehatan mahasiswa
Kemudahan akses asuransi mahasiswa dipersepsikan sangat baik oleh 21,8% mahasiswa dan masih ada 2,5% mahasiswa menyatakan kurang baik

7) Kemudahan peminjaman bahan pustaka/referensi belajar.



Diagram 78. Kemudahan peminjaman bahan pustaka/referensi belajar

Kemudahan peminjaman bahan pustaka/referensi belajar dipersepsikan sangat baik oleh 27,4% mahasiswa dan masih ada 0,5% mahasiswa menyatakan kurang baik.

b. Layanan Dosen

1) jadwal bimbingan akademik



Diagram 79. Kepastian jadwal bimbingan akademik

Kepastian jadwal bimbingan akademik dipersepsikan sangat baik oleh 32,2% mahasiswa dan 0,8% mahasiswa menyatakan kurang baik

2) Ketepatan waktu PBM



Diagram 80. Ketepatan waktu PBM

Ketepatan waktu belajar dipersepsikan sangat baik oleh 28,0% mahasiswa dan 0,4% mahasiswa menyatakan kurang baik.

3) Ketersediaan umpan balik terhadap tugas

Ketersediaan umpan balik terhadap tugas dipersepsikan sangat baik oleh 27,2% mahasiswa dan 0,6% mahasiswa menyatakan kurang baik



Diagram 81. Ketersediaan umpan balik terhadap tugas

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

a. Kecukupan bahan ajar



Diagram 82. Kecukupan bahan ajar

Kecukupan bahan ajar dipersepsikan sangat baik oleh 28,1% mahasiswa dan 0,5% mahasiswa menyatakan kurang baik

b. Fasilitas pengembangan minat dan Bakat mahasiswa

c. Fasilitas pengembangan minat dan bakat mahasiswa dipersepsikan sangat baik oleh 25,7% mahasiswa dan 2,2% mahasiswa menyatakan kurang baik. Selengkapnya dapat dilihat pada diagram 83 berikut.



Diagram 83. Fasilitas pengembangan minat dan Bakat mahasiswa

d. Fasilitas ibadah



Diagram 84. Fasilitas ibadah

Fasilitas ibadah mahasiswa dipersepsikan sangat baik oleh 29,3% mahasiswa dan 1,6% mahasiswa menyatakan kurang baik.

e. Kualitas sarana prasarana laboratorium



Diagram 85. Kualitas sarana prasarana laboratorium

Kualitas sarana prasarana laboratorium dipersepsikan sangat baik oleh 30,1% mahasiswa dan 1,6% mahasiswa menyatakan kurang baik

f. Kualitas sarana dan prasarana kampus



Diagram 85. Kualitas sarana dan prasarana kampus

Kualitas sarana prasarana kampus dipersepsikan sangat baik oleh 25,8% mahasiswa dan 2,4% mahasiswa menyatakan kurang baik.

g. Ketersediaan lahan parkir



Diagram 86. Ketersediaan lahan parkir

Ketersediaan lahan parkir dipersepsikan sangat baik oleh 24,9% mahasiswa dan 4,6% mahasiswa menyatakan kurang baik.

h. Ketersediaan ruangan UKM/BEM/Hima



Diagram 87. Ketersediaan ruangan UKM/BEM/Hima

Ketersediaan ruangan UKM/BEM/Hima dipersepsikan sangat baik oleh 21,9% mahasiswa dan 4,3% mahasiswa menyatakan kurang baik

i. Ketersediaan MCK



Diagram 88. Ketersediaan MCK

Ketersediaan ruang MCK dipersepsikan sangat baik oleh 24,2% mahasiswa dan 1,9% mahasiswa menyatakan kurang baik

j. Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni



Diagram 89. Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni

Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni dipersepsikan sangat baik oleh 21,3% mahasiswa dan 4,6% mahasiswa menyatakan kurang baik.

k. Ketersediaan klinik kesehatan



Diagram 90. Ketersediaan klinik kesehatan

Ketersediaan klinik kesehatan dipersepsikan sangat baik oleh 22,2% mahasiswa dan 3,6% mahasiswa menyatakan kurang baik.

l. Ketersediaan informasi dan atau bimbingan menjadi wirausaha

Ketersediaan informasi dan atau bimbingan menjadi wirausaha dipersepsikan sangat baik oleh 22,5% mahasiswa dan 3,0% mahasiswa menyatakan kurang baik



Diagram 91. Ketersediaan informasi dan atau bimbingan menjadi wirausaha

m. Aksesibilitas jaringan internet



Diagram 92. Aksesibilitas jaringan internet

Aksesibilitas jaringan internet dipersepsikan sangat baik oleh 21,4% mahasiswa dan 6,1% mahasiswa menyatakan kurang baik.

n. Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium

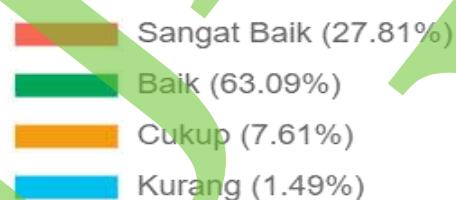


Diagram 93. Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium

Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium dipersepsikan sangat baik oleh 27,8% mahasiswa dan 1,4% 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 Publikasi (Biro KPP) melaksanakan monitoring dan evaluasi dengan mitra dan unit kerja Unjaya terkait layanan kerja sama

dari proses pembuatan MoU, komunikasi dan implementasi kerja sama yang telah dilaksanakan Unit Kerja. Berikut adalah hasil perhitungan layanan kerja sama;

1. Kepuasan Layanan Kerja Sama MBKM Unjaya dari Mitra Kerja

a. Kemudahan dalam berkomunikasi

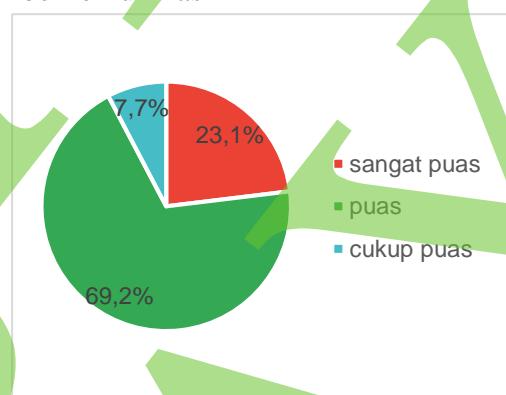


Diagram 94. Kemudahan dalam berkomunikasi

Kemudahan dalam berkomunikasi dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 23,1% mitra kerja sama Unjaya, 69,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 7,7% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

b. Proses inisiasi kerja sama MBKM yang dilakukan

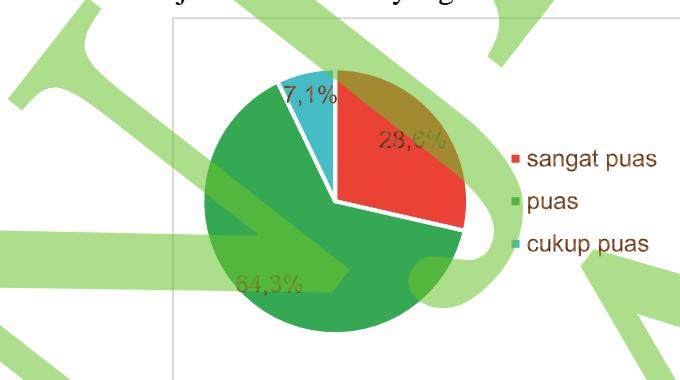


Diagram 95. Proses inisiasi kerja sama MBKM

Proses inisiasi kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 28,6% mitra kerja sama Unjaya, 64,3% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 7,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

c. Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama MBKM

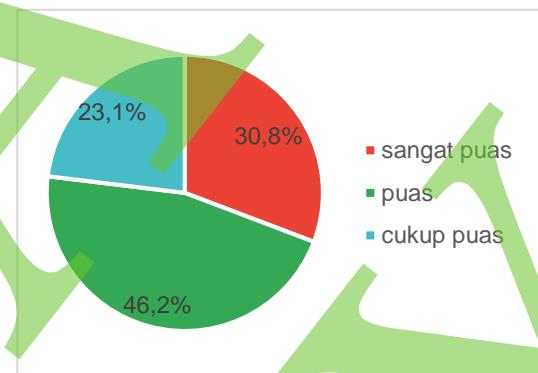


Diagram 96. Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama MBKM

Kecepatan dalam menanggapi kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 30,8% mitra kerja sama Unjaya, 46,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 23,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

d. Proses penyusunan naskah kerja sama MBKM

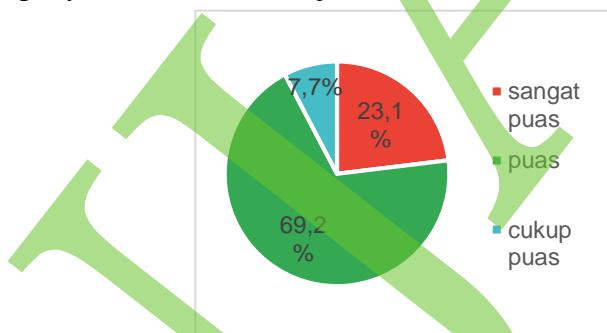


Diagram 97. Proses penyusunan naskah kerja sama

Proses penyusunan naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 23,1% mitra kerja sama Unjaya, 69,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 7,7% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

e. Proses pengiriman naskah kerja sama MBKM

Proses pengiriman naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 23,1% mitra kerja sama Unjaya, 69,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 7,7% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

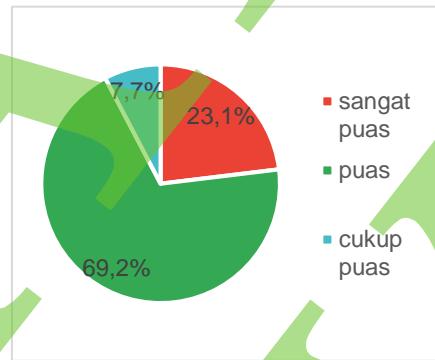


Diagram 98. Proses pengiriman naskah kerja sama MBKM

f. Proses penandatanganan naskah kerja sama MBKM

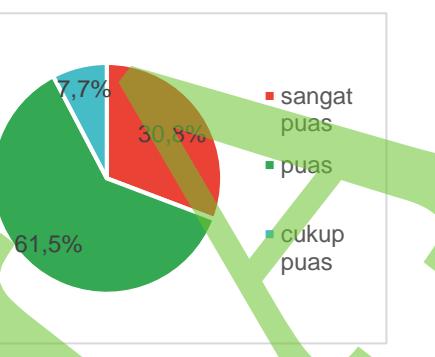


Diagram 99. Proses penandatanganan naskah kerja sama MBKM

Proses penandatanganan naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 30,8% mitra kerja sama Unjaya, 61,5% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 7,7% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

g. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM praktik lapangan

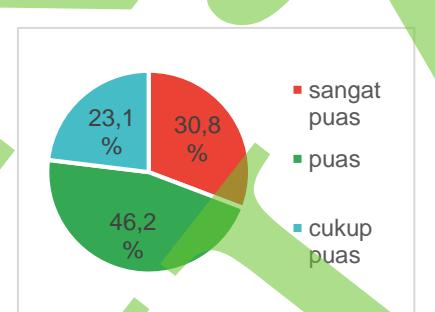


Diagram 100. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM praktik lapangan

Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 30,8% mitra kerja sama Unjaya, 46,2% mitra kerja sama menyatakan puas, 23,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

h. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM pengabdian kepada masyarakat

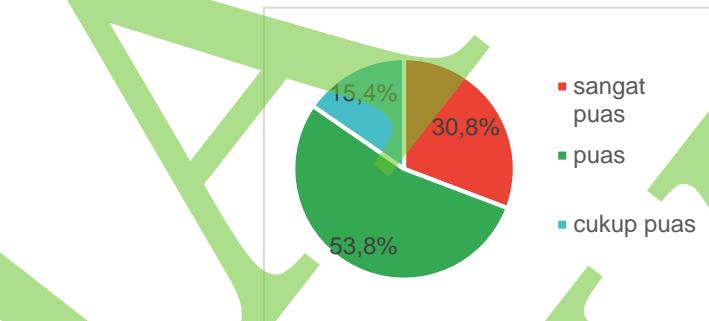


Diagram 101. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM pengabdian kepada masyarakat

Implementasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat dipersepsikan sangat puas oleh 30,8% mitra kerja sama Unjaya, 53,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 15,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

i. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM dalam bidang penelitian bersama

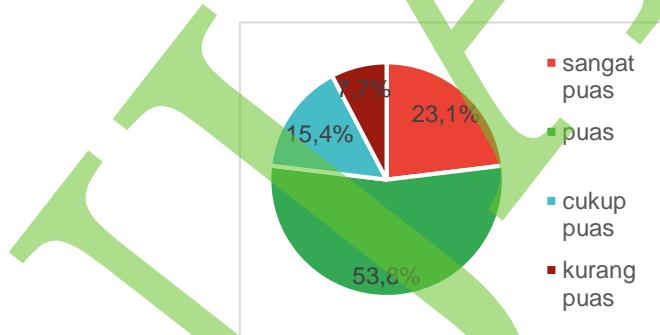


Diagram 101. Implementasi kegiatan kerja sama dalam penelitian bersama
Implementasi kegiatan kerja sama MBKM dalam bidang penelitian bersama dipersepsikan sangat puas oleh 23,1 % mitra kerja sama Unjaya, 53,8% mitra kerja sama menyatakan puas, 15,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas, dan 7,7% mitra kerja sama menyatakan kurang puas

j. Implementasi kegiatan kerja sama dalam MBKM 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 23,1% mitra kerja sama Unjaya, 53,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 23,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas

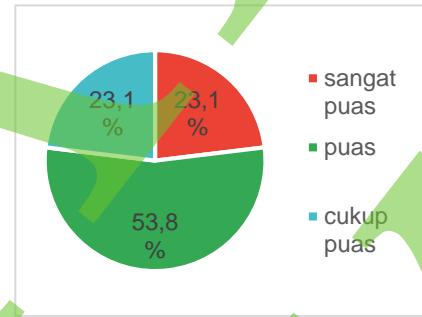


Diagram 102. Implementasi kegiatan kerja sama dalam MBKM bidang pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran narasumber, webinar dll).

- k. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM dalam pembiayaan implementasi kerja sama

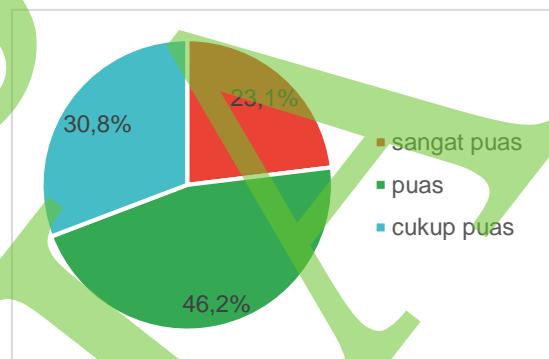


Diagram 103. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM dalam pembiayaan implementasi kerja sama.

Implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 23,1% mitra kerja sama Unjaya, 46,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 30,8% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

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

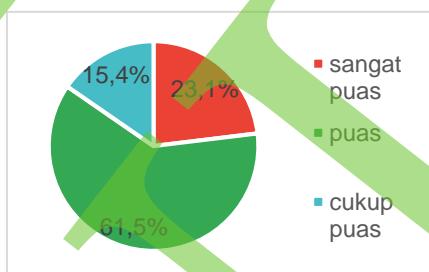


Diagram 104. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM yang dilakukan oleh program studi dan dosen.

Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen dipersepsikan sangat puas oleh 23,1% mitra kerja sama Unjaya, 61,5% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 15,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

- m. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM yang dilakukan oleh mahasiswa

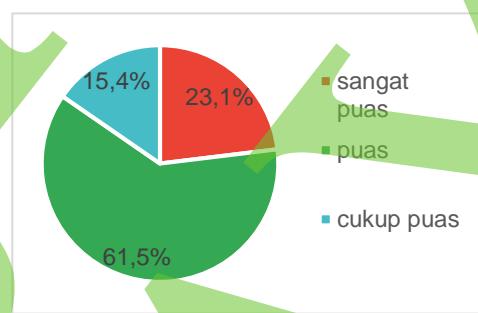


Diagram 105. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM yang dilakukan oleh mahasiswa.

Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa dipersepsikan sangat puas oleh 23,1 % mitra kerja sama Unjaya, 61,5% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 15,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

- n. Kesesuaian implementasi kerja sama MBKM yang telah disepakati

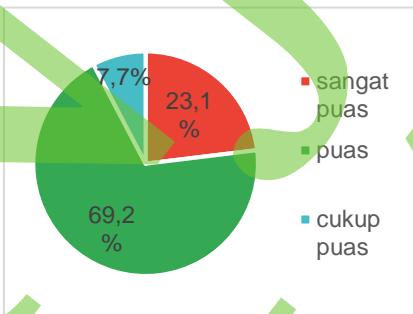


Diagram 106. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM yang telah disepakati.

Implementasi kegiatan kerja sama yang telah disepakati dipersepsikan sangat puas oleh 23,1% mitra kerja sama Unjaya, 69,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 7,7% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

o. Proses pelaporan kerja sama MBKM yang telah dilakukan

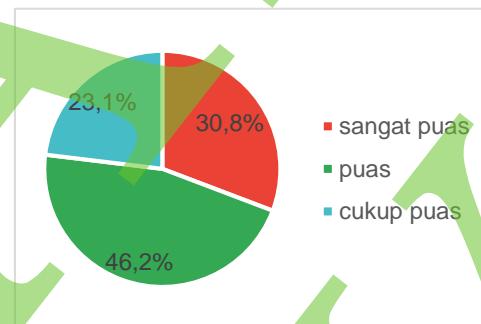


Diagram 107. Proses pelaporan kerja sama MBKM yang telah dilakukan.

Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan dipersepsi sangat puas oleh 30,8% mitra kerja sama Unjaya, 46,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 23,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

p. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

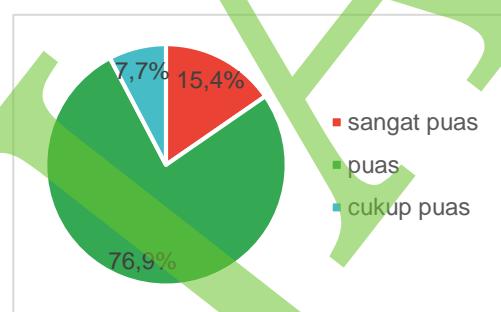


Diagram 108. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas.

Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas dipersepsi sangat puas oleh 15,4% mitra kerja sama Unjaya, 76,9% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 7,7% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

q. Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas

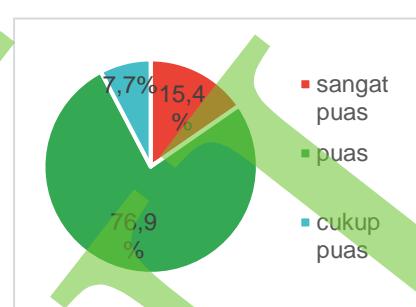


Diagram 109. Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas.

Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 15,4% mitra kerja sama Unjaya, 76,9% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 7,7% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

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

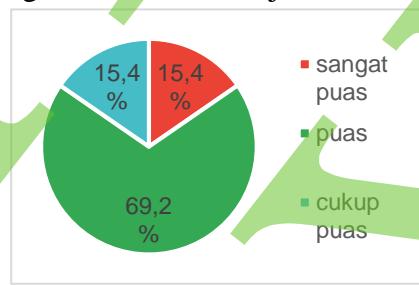


Diagram 110. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas.

Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 15,4% mitra kerja sama Unjaya, 69,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 15,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

- s. Penampilan staf kerjasama dan humas

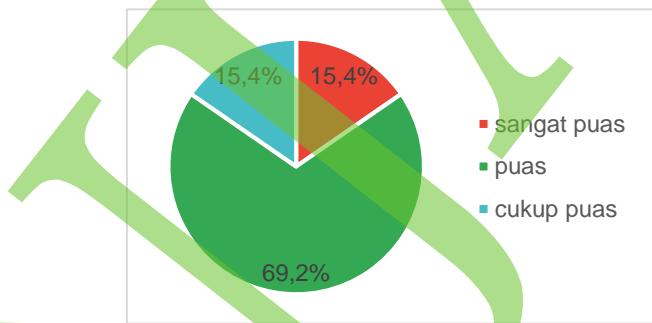


Diagram 111. Penampilan staf kerjasama dan humas.

Penampilan staf kerjasama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 15,4% mitra kerja sama Unjaya, 69,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 15,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

- t. Keramahan staf kerjasama dan humas

Keramahan staf kerjasama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 23,1% mitra kerja sama Unjaya, 61,5% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 15,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

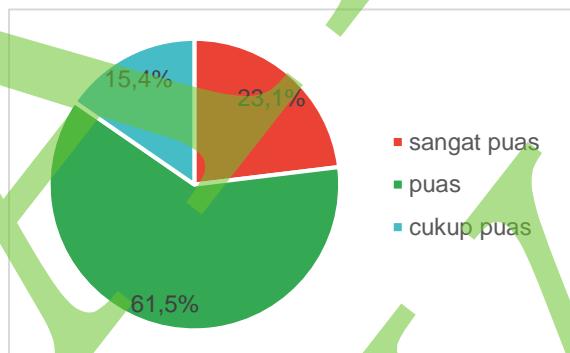


Diagram 112. Keramahan staf kerjasama dan humas.

u. Kemampuan komunikasi staf kerjasama dan humas

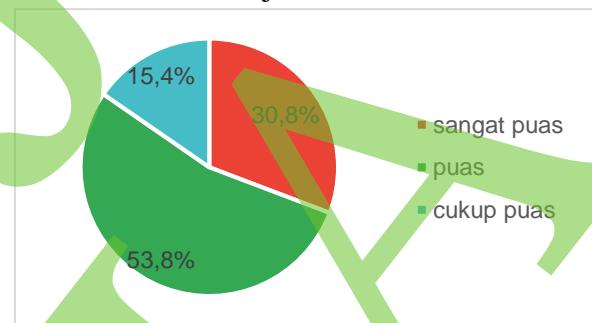


Diagram 113. Kemampuan komunikasi staf kerjasama dan humas.

Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 30,8% mitra kerja sama Unjaya, 53,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 15,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

2. Layanan Kerja Sama Unjaya dari Mitra Kerja

a. Kemudahan dalam berkomunikasi

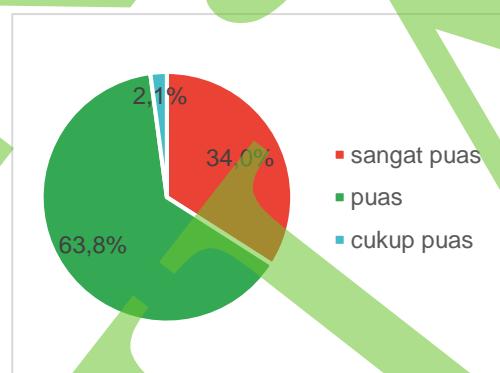


Diagram 114. Kemudahan dalam berkomunikasi

Kemudahan dalam berkomunikasi dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 34,0% mitra kerja sama Unjaya, 63,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 2,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

b. Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan

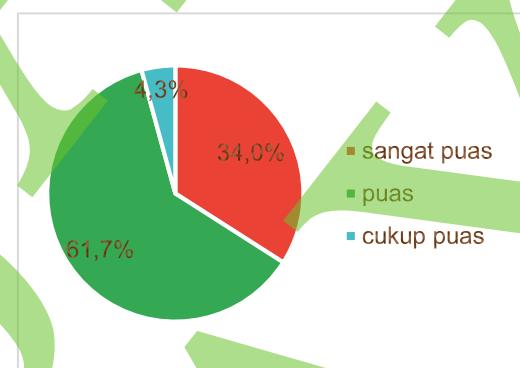


Diagram 115. Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan

Proses inisiasi kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 34,0% mitra kerja sama Unjaya, 61,7% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,3% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

c. Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama

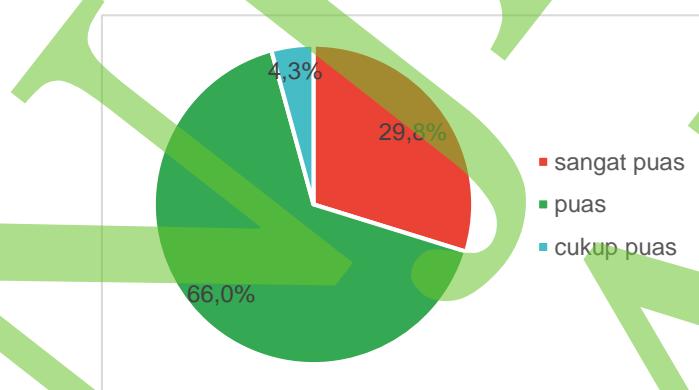


Diagram 116. Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama

Kecepatan dalam menanggapi kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 29,8% mitra kerja sama Unjaya, 66,0% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,3% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

d. Proses penyusunan naskah kerja sama

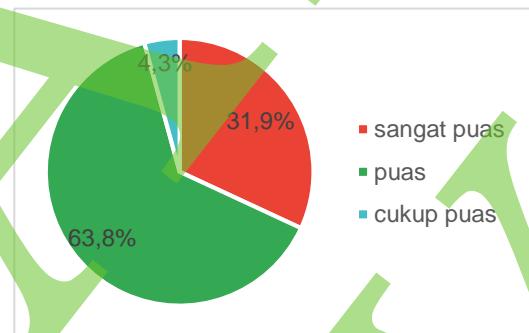


Diagram 117. Proses penyusunan naskah kerja sama

Proses penyusunan naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 31,9% mitra kerja sama Unjaya, 63,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,3% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

e. Proses pengiriman naskah kerja sama

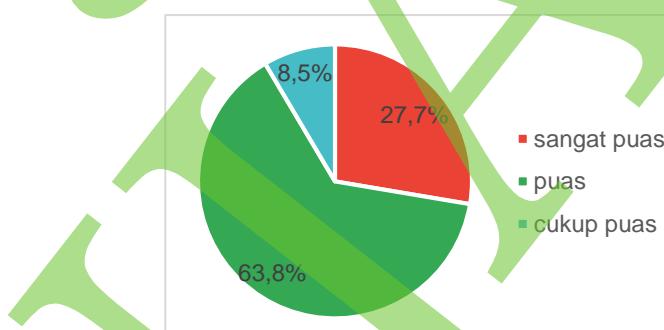


Diagram 118. Proses pengiriman naskah kerja sama

Proses pengiriman naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 27,7% mitra kerja sama Unjaya, 63,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 8,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

f. Proses penandatanganan naskah kerja sama

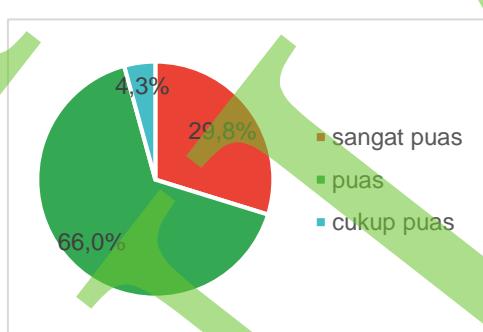


Diagram 119. Proses penandatanganan naskah kerja sama

Proses penandatanganan naskah kerja sama dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 29,8% mitra kerja sama Unjaya, 66,0% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,3% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

g. Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan

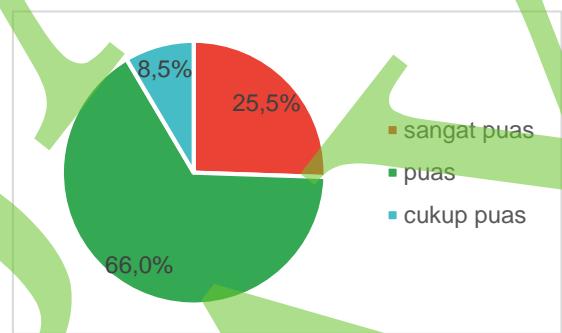


Diagram 120. Implementasi kegiatan kerja sama MBKM praktik lapangan

Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan dari bidang kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 25,5% mitra kerja sama Unjaya, 66,0% mitra kerja sama menyatakan puas, 8,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

h. Implementasi kegiatan kerja sama pengabdian kepada masyarakat

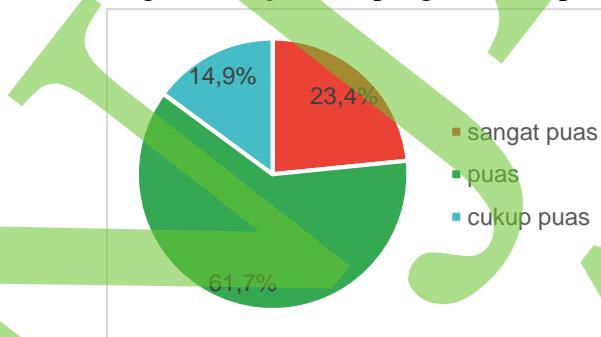


Diagram 121. Implementasi kegiatan kerja sama pengabdian kepada masyarakat

Implementasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat dipersepsikan sangat puas oleh 23,4% mitra kerja sama Unjaya, 61,7% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 14,9% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

i. Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang penelitian bersama

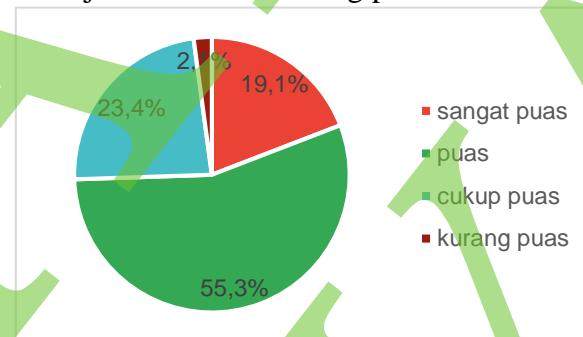


Diagram 122. Implementasi kegiatan kerja sama dalam penelitian bersama
Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang penelitian bersama dipersepsikan sangat puas oleh 19,1 % mitra kerja sama Unjaya, 55,3% mitra kerja sama menyatakan puas, 23,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas, dan 2,1% mitra kerja sama menyatakan kurang puas

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

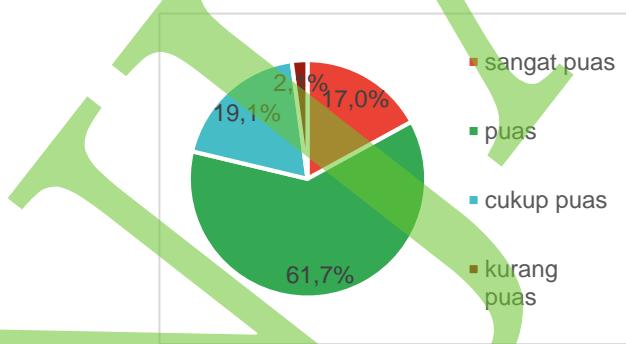


Diagram 123. Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran narasumber, webinar dll).
Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi (pelatihan, pertukaran narasumber, webinar dll) dipersepsikan sangat puas oleh 17,0% mitra kerja sama Unjaya, 61,7% mitra kerja sama menyatakan puas, 19,1% mitra kerja sama menyatakan cukup puas, dan 2,1% mitra kerja sama menyatakan kurang puas.

- k. Implementasi kegiatan kerja sama dalam pemberian implementasi kerja sama

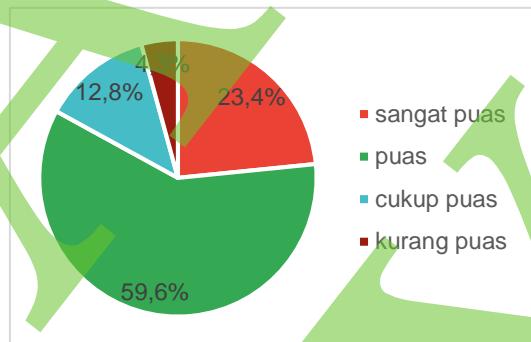


Diagram 124. Implementasi kegiatan kerja sama dalam pemberian implementasi kerja sama.

Implementasi kegiatan kerja sama dalam pemberian implementasi kerja sama dipersepsikan sangat puas oleh 23,4% mitra kerja sama Unjaya, 59,6% mitra kerja sama menyatakan puas, 12,8% mitra kerja sama menyatakan cukup puas, dan 4,3% mitra kerja sama menyatakan kurang puas.

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

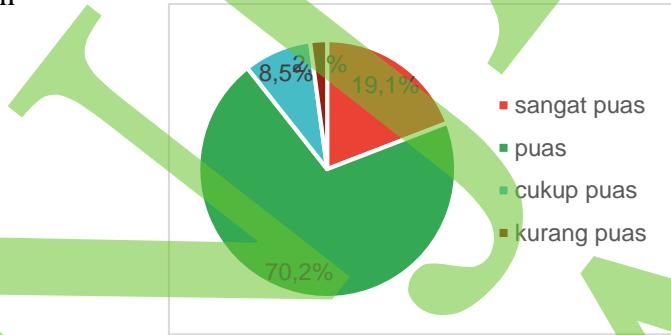


Diagram 125. Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen.

Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen dipersepsikan sangat puas oleh 19,1% mitra kerja sama Unjaya, 70,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 8,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas, dan 2,1% mitra kerja sama menyatakan kurang puas.

m. Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa

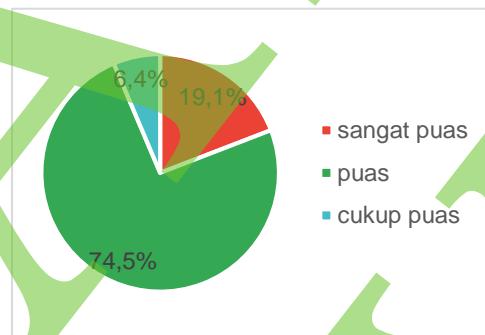


Diagram 125. Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa.

Implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa dipersepsikan sangat puas oleh 19,1% mitra kerja sama Unjaya, 74,5% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 6,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

n. Kesesuaian implementasi kerja sama yang telah disepakati

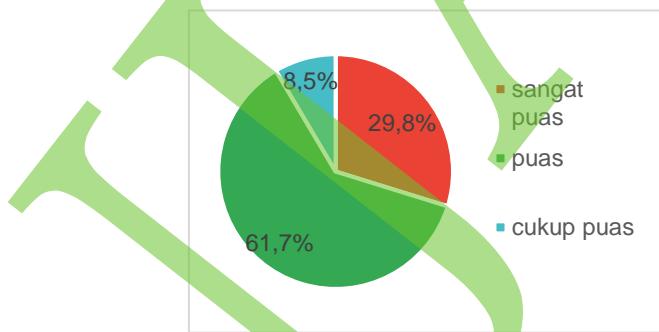


Diagram 126. Implementasi kegiatan kerja sama yang telah disepakati.

Implementasi kegiatan kerja sama yang telah disepakati dipersepsikan sangat puas oleh 29,8% mitra kerja sama Unjaya, 61,7% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 8,5% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

o. Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan

Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan dipersepsikan sangat puas oleh 21,3% mitra kerja sama Unjaya, 63,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 14,9% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

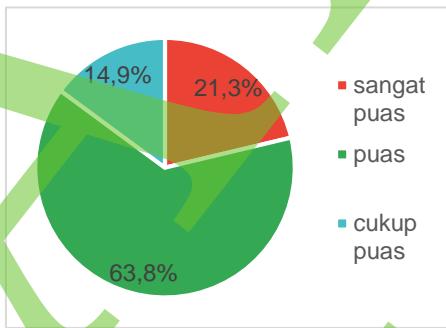


Diagram 127. Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan.

- p. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

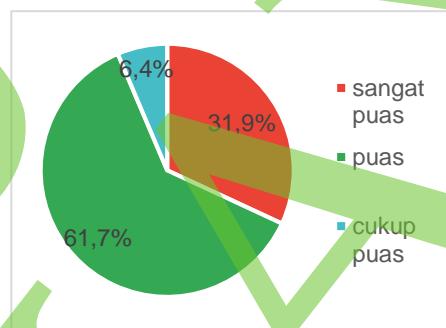


Diagram 128. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas.

Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 31,9% mitra kerja sama Unjaya, 61,7% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 6,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

- q. Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas

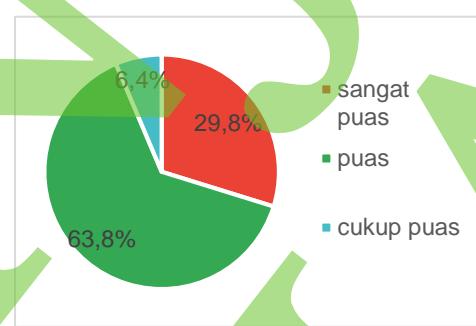


Diagram 129. Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 29,8% mitra kerja sama Unjaya, 63,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 6,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

r. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas

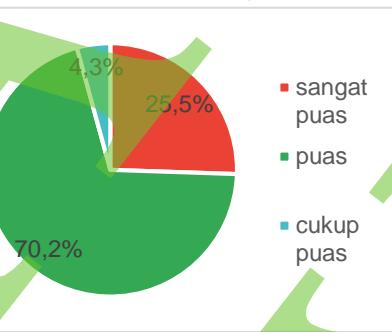


Diagram 130. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas.

Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 25,5% mitra kerja sama Unjaya, 70,2% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,3% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

s. Penampilan staf kerjasama dan humas

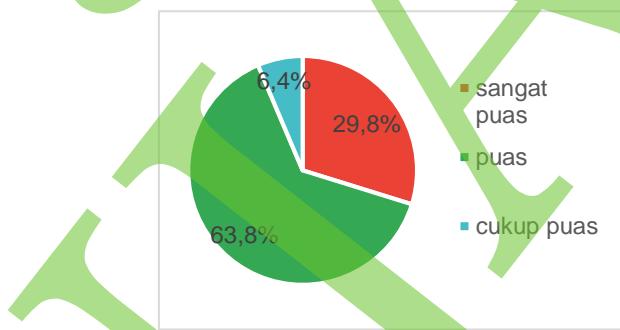


Diagram 131. Penampilan staf kerjasama dan humas.

Penampilan staf kerjasama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 29,8% mitra kerja sama Unjaya, 63,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 6,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

t. Keramahan staf kerjasama dan humas

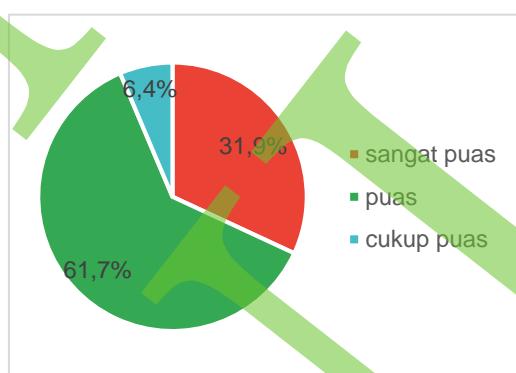


Diagram 132. Keramahan staf kerjasama dan humas.

Keramahan staf kerjasama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 31,9% mitra kerja sama Unjaya, 61,7% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 6,4% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

u. Kemampuan komunikasi staf kerjasama dan humas

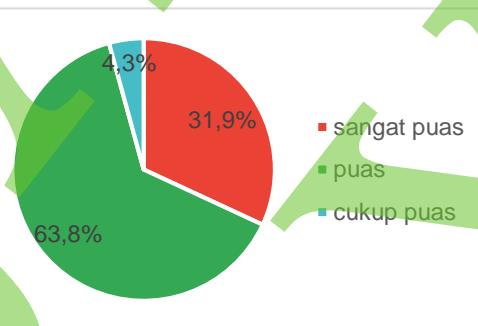


Diagram 133. Kemampuan komunikasi staf kerjasama dan humas.

Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas oleh 31,9% mitra kerja sama Unjaya, 63,8% mitra kerja sama menyatakan puas, dan 4,3% mitra kerja sama menyatakan cukup puas.

3. Layanan kerja sama Unjaya dari Unit Kerja (MBKM)

a. Proses inisiasi kerja sama MBKM yang dilakukan

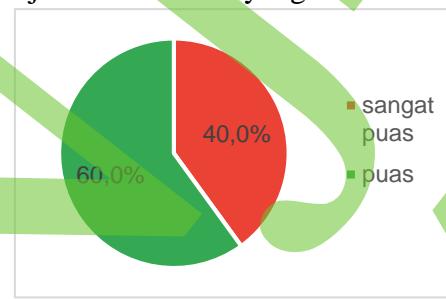


Diagram 134. Proses inisiasi kerja sama MBKM yang dilakukan

Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan dipersepsikan sangat puas oleh 40,0% unit kerja di Unjaya dan 60% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

b. Proses penyusunan naskah kerja sama MBKM yang diajukan

Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 40,0% unit kerja di Unjaya dan 60% unit kerja di Unjaya menyatakan puas

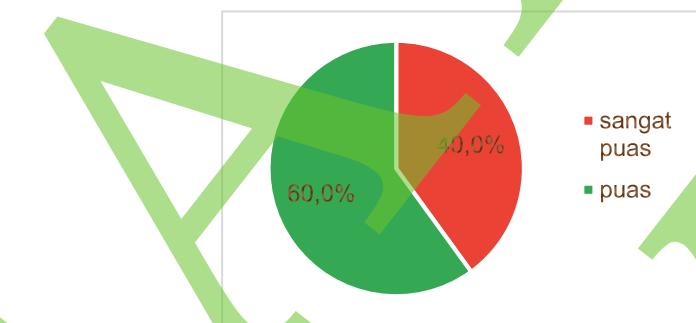


Diagram 135. Proses penyusunan naskah kerja sama MBKM yang diajukan

c. Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan

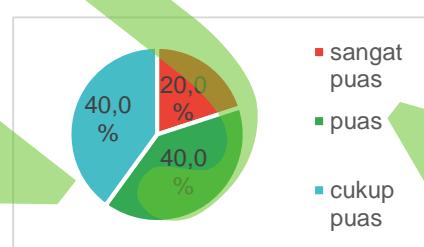


Diagram 136. Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan

Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 20%, dan 40% unit kerja di Unjaya menyatakan puas dan cukup puas.

a. Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan

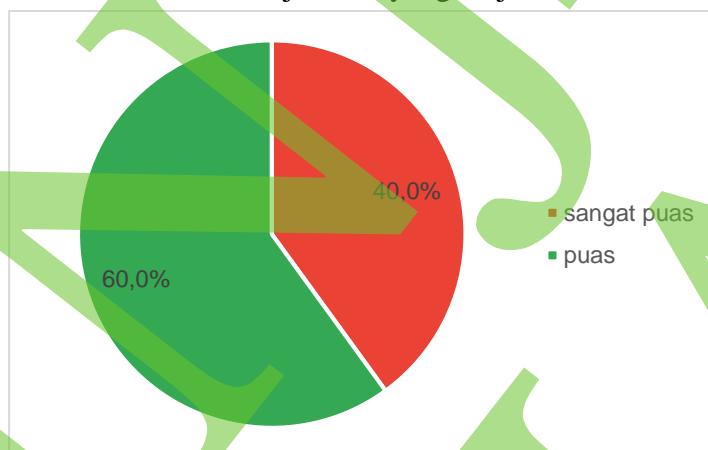


Diagram 137. Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan

Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas sebanyak 40% dan 60% unit kerja menyatakan puas.

b. Proses monitoring dan evaluasi kerja sama

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

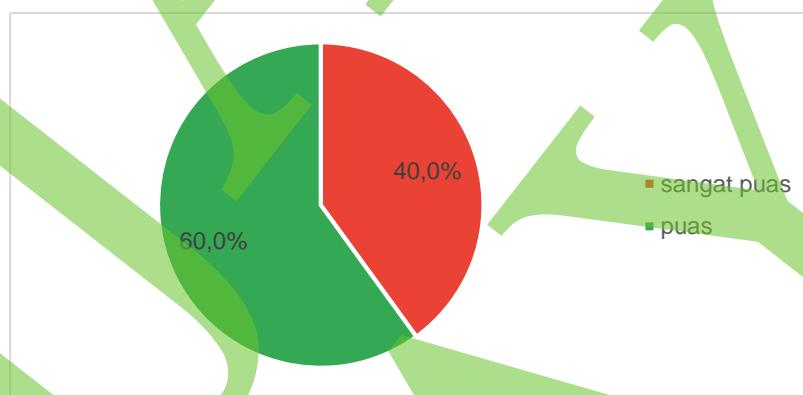


Diagram 138. Proses monitoring dan evaluasi kerja sama

c. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

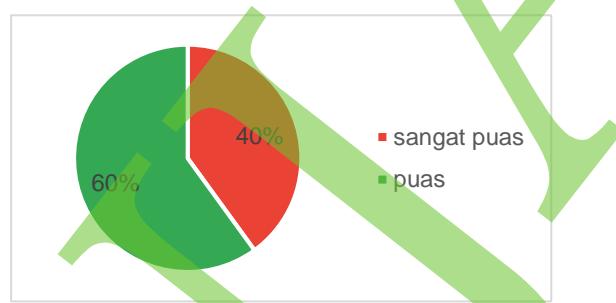


Diagram 139. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 40% unit kerja di Unjaya, dan 40% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

d. Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

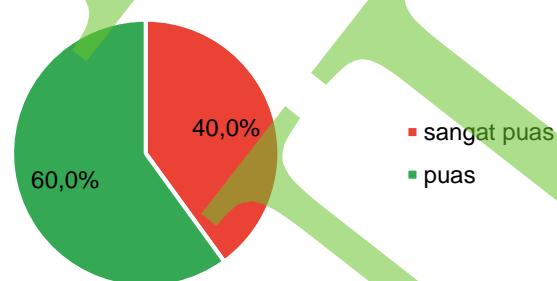


Diagram 140. Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas 40% unit kerja di Unjaya, dan 60% menyatakan puas.

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

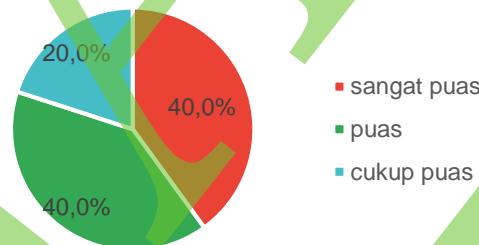


Diagram 141. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas
Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas dan puas masing-masing 40%, dan 20% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

- f. Penampilan staf kerja sama dan humas

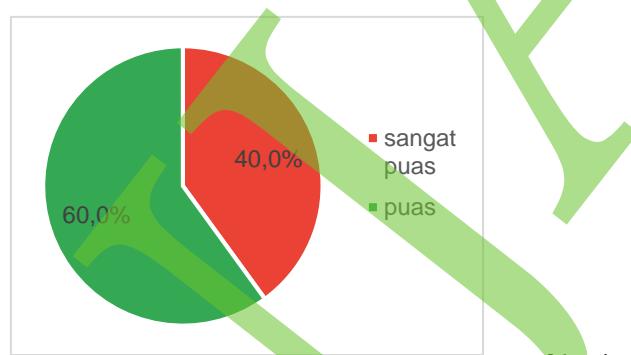


Diagram 142. Penampilan staf kerja sama dan humas

Penampilan staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 40% unit kerja di Unjaya, dan 60% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

- g. Keramahan staf kerja sama dan humas

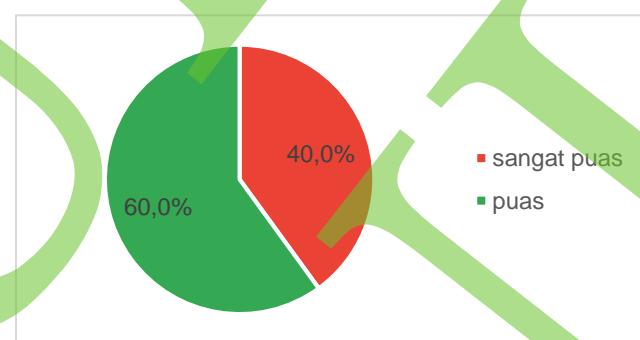


Diagram 143. Keramahan staf kerja sama dan humas

Keramahan staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 40% dan 60% menyatakan puas.

h. Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas



Diagram 144. Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas

Kemampuan komunikasi kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 60% dan 40% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

i. Layanan Pengajuan Permohonan Kerja Sama MBKM di Kermajaya

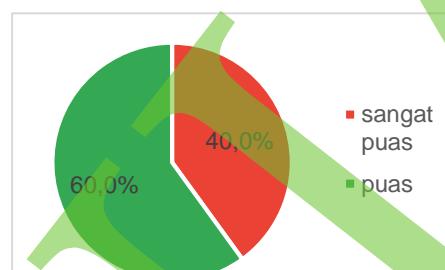


Diagram 145. Layanan Pengajuan Permohonan Kerja Sama MBKM di Kermajaya

Layanan Pengajuan Permohonan Kerja Sama MBKM di Kermajaya dipersepsikan sangat puas oleh 40% dan 60% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

j. Layanan Pengajuan Permohonan Kerja Sama MBKM di Kermajaya

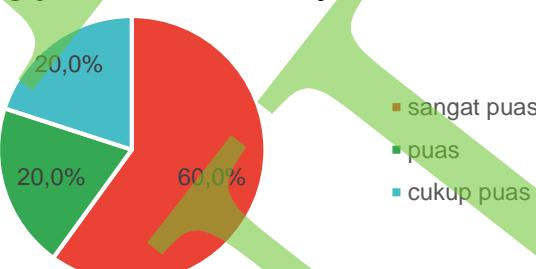


Diagram 146. Layanan Pengajuan dan pendataan implementasi kerja sama (IA) kerja sama MBKM di kermajaya

Layanan Pengajuan dan pendataan implementasi kerja sama (IA) kerja sama MBKM di kermajaya dipersepsikan sangat puas oleh 60% dan 20% unit kerja di Unjaya menyatakan puas dan cukup puas.

4. Kepuasan Layanan kerja sama Non MBKM Unjaya dari Unit Kerja

k. Kemudahan Proses inisiasi kerja sama yang diajukan

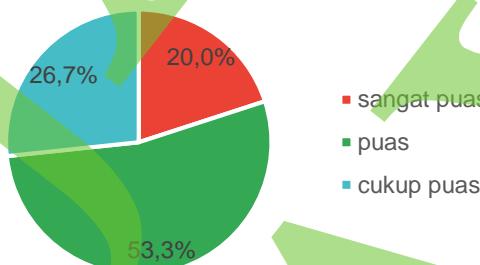


Diagram 147. Kemudahan Proses inisiasi kerja sama yang dilakukan

Kemudahan proses inisiasi kerja sama yang dilakukan dipersepsikan sangat puas oleh 20% unit kerja di Unjaya dan 53,3% unit kerja di Unjaya menyatakan puas serta 26,7% menyatakan cukup puas.

l. Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan

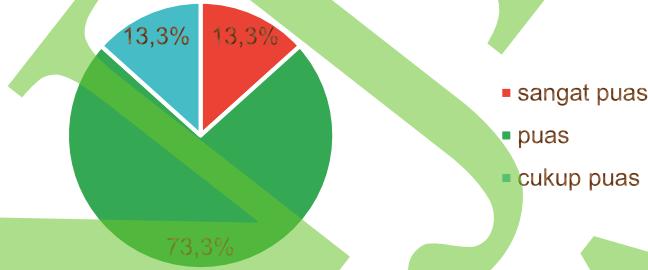


Diagram 148. Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan

Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 13,3%, puas 73,3% .

m. Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan



Diagram 149. Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan

Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 40% unit kerja di Unjaya, dan 60% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

- d. Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan

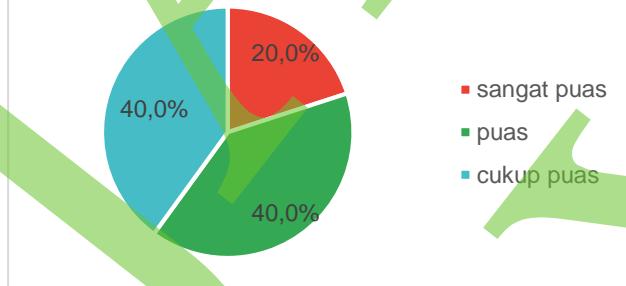


Diagram 150. Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan
Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 20%, dan 40% unit kerja di Unjaya menyatakan puas dan cukup puas.

- e. Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan

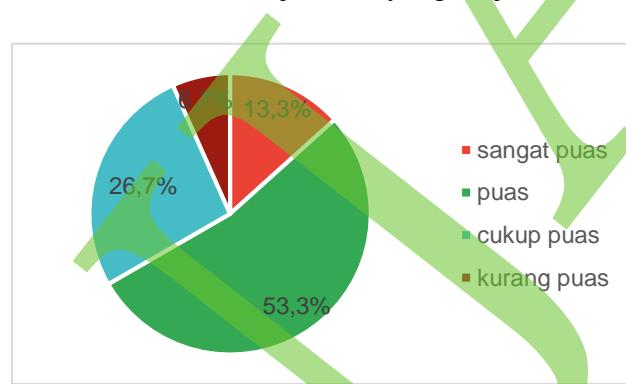


Diagram 151. Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan

Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas sebanyak 13,3%, puas 53,3%, cukup puas 26,7%, dan 6,7% menyatakan kurang puas.

- f. Proses monitoring dan evaluasi kerja sama

Proses monitoring dan evaluasi kerja sama yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 13,3% unit kerja di Unjaya, 53,3% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 13,3% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas.

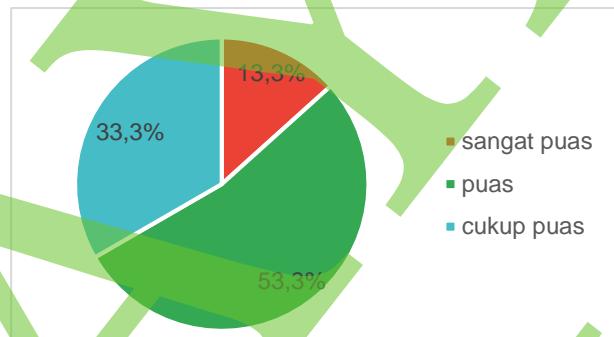


Diagram 152. Proses monitoring dan evaluasi kerja sama

g. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

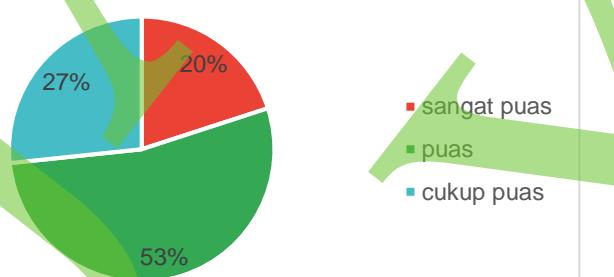


Diagram 153. Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

Pengetahuan yang dimiliki staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 20% unit kerja di Unjaya, 53% unit kerja di Unjaya menyatakan puas, dan 27% menyatakan cukup puas.

h. Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

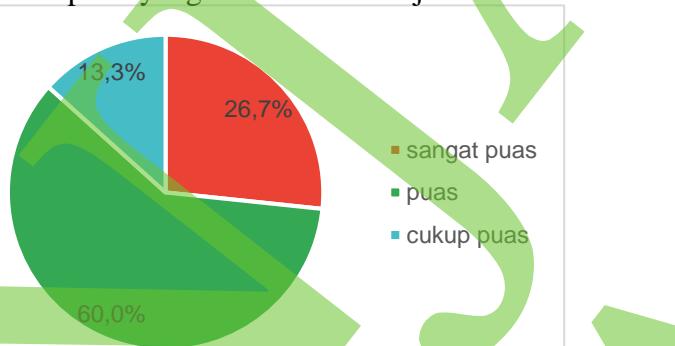


Diagram 154. Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas

Keterampilan yang dimiliki staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas 26,7% unit kerja di Unjaya, dan 60% menyatakan puas, dan yang menyatakan cukup sesuai 13,3%.

i. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas

Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas dipersepsikan sangat puas (20%), dan puas masing-masing 46,7%, dan 33,3% menyatakan cukup puas

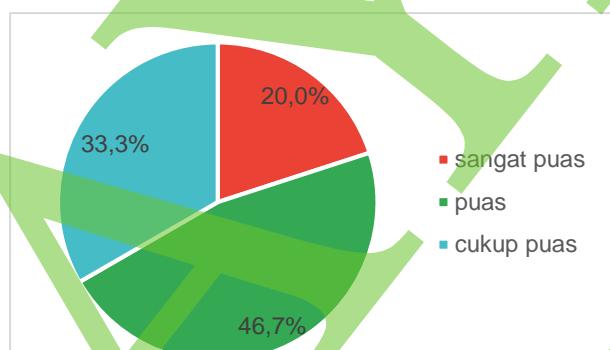


Diagram 155. Kecepatan respon yang diberikan staf kerja sama dan humas.

j. Penampilan staf kerja sama dan humas

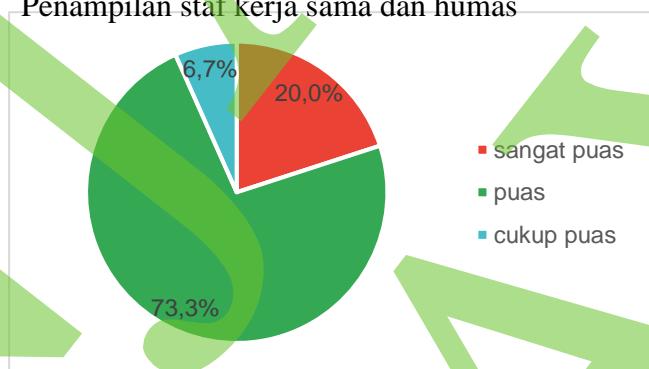


Diagram 156. Penampilan staf kerja sama dan humas

Penampilan staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 40% unit kerja di Unjaya, dan 60% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

k. Keramahan staf kerja sama dan humas

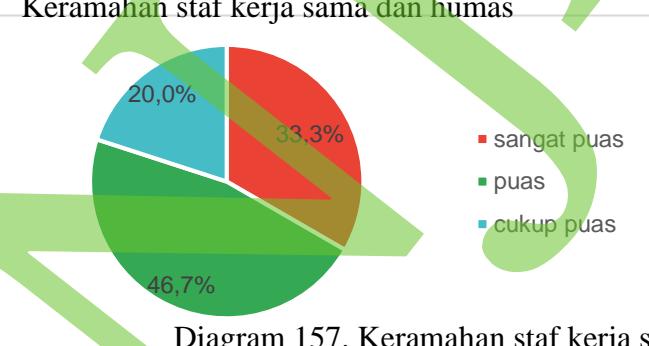


Diagram 157. Keramahan staf kerja sama dan humas

Keramahan staf kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas oleh 33.3% dan 46.7% menyatakan puas dan 20% menyatakan kurang puas.

l. Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas

Kemampuan komunikasi kerja sama dan humas yang diajukan dipersepsikan sangat puas dan cukup puas masing-masing 20% dan 60% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

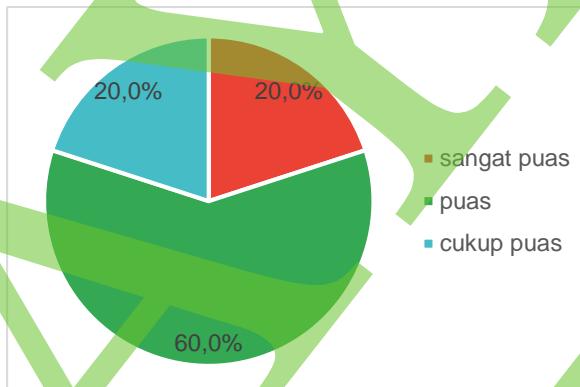


Diagram 158. Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas

m. Layanan Pengajuan Permohonan Kerja Sama di Kermajaya

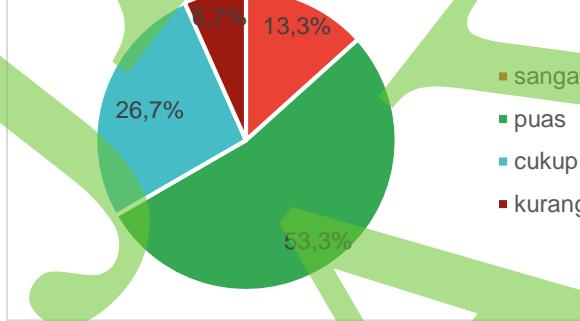


Diagram 159. Layanan Pengajuan Permohonan Kerja Sama di Kermajaya

Layanan Pengajuan Permohonan Kerja Sama di Kermajaya dipersepsikan sangat puas oleh 13,3%, 26,7% cukup puas, 6,7% menyatakan kurang puas, dan 53,3% unit kerja di Unjaya menyatakan puas.

n. Layanan Pengajuan dan implementasi Permohonan Kerja Sama di Kermajaya

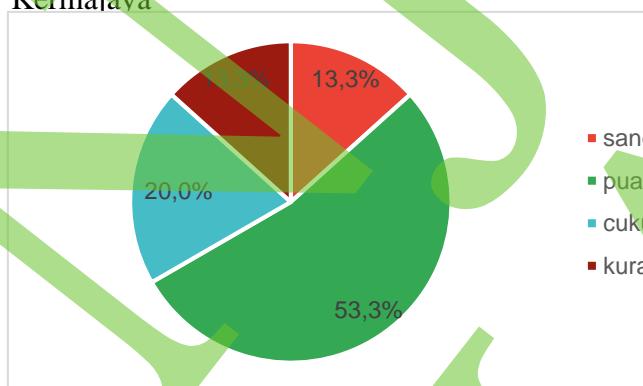


Diagram 160. Layanan Pengajuan dan pendataan implementasi kerja sama (IA) kerja sama di kermajaya

Layanan Pengajuan dan pendataan implementasi kerja sama (IA) kerja sama MBKM di kermajaya dipersepsikan sangat puas oleh 13,3%, 53,3% menyatakan puas, dan 20% unit kerja di Unjaya menyatakan cukup puas serta 13,3% menyatakan kurang 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 1. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Kriteria Kepuasan Dosen	IKM	Mutu	Interpretasi
Tata pamong	Kejelasan Struktur Organisasi	3,09	B Baik
	Kejelasan Tupoksi setiap unit kerja	2,75	B Baik
	Kemampuan Keprodi dalam pengelolaan organisasi	3,11	B Baik
	Kemampuan Keprodi dalam mewujudkan Visi Misi Institusi	3,19	B Baik
	Keterbukaan pimpinan Prodi dalam pembagian beban kerja dosen	3,32	B Baik
	Kemudahan akses komunikasi kepada Dekan/Wadek	3,29	B Baik
	Keterbukaan Dekan/Wadek terhadap masukan dari bawahan	3,01	B Baik
	Konsistensi Dekan/Wadek terhadap aturan yang ditetapkan	2,93	B Baik
	Akses Pengembangan diri (study lanjut/pelatihan/seminar)	2,56	B Baik
	Penilaian kinerja	2,98	B Baik
Pengelolaan SDM	Sistem penghargaan atas kinerja	2,32	B Baik
	Sistem punishment atas kinerja	2,51	B Baik
	Kemampuan pimpinan Fakultas dalam pengelolaan SDM	2,72	B Baik
	Dukungan kenaikan jabatan fungsional secara tersistem*	2,96	B Baik
	Besaran gaji dan tunjangan	2,54	B Baik
	Ketepatan pembayaran	3,41	B Baik
Keuangan	Kejelasan rincian gaji dan tunjangan	2,90	B Baik
	Kejelasan pajak penghasilan	2,88	B Baik
	Asuransi kesehatan	2,85	B Baik
	Ketersediaan sarana prasarana perkantoran/laboratorium*/ruang kelas*	2,56	B Baik
	Kemudahan akses sarana prasarana perkantoran/ laboratorium*/ruang kelas*	2,95	B Baik
Sara Prasarana	Pemeliharaan sarana prasarana perkantoran/ laboratorium*/ruang kelas*	2,74	B Baik
	Keselamatan penggunaan sarana prasarana perkantoran/laboratorium*/ruang kelas*	2,88	B Baik
	Kebersihan dan keindahan lingkungan kerja	3,12	B Baik
Fasilitas Umum			

Kriteria Kepuasan Dosen	IKM	Mutu	Interpretasi
Ketertiban dan keamanan kampus	3,12	B	Baik
Ketersediaan fasilitas umum	2,83	B	Baik

Berdasarkan hasil analisis diperoleh, dosen menyatakan tiga kriteria yang masih harus diperhatikan oleh pimpinan, yaitu pada sistem penghargaan atas kinerja (2,32), sistem punishment atas kinerja dosen (2,51), kemudian besaran gaji dan tunjangan (2,54).

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

Tabel 2. Rata-Rata Persentase Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Kriteria Layanan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Rata-rata
Tata Pamong	17%	59%	18%	5%	72%
Tata Kelola	28%	58%	12%	2%	78%
Pengelolaan SDM	14%	49%	28%	10%	67%
Keuangan	25%	45%	25%	5%	73%
Sar Pras	12%	61%	19%	8%	68%
Fasilitas Umum	20%	64%	13%	4%	75%
Rata-rata kepuasan	19%	56%	19%	6%	72%

B. Kepuasan Tendik

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

Tabel 3. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Kriteria Kepuasan Tendik	IKM	Mutu	Interpretasi
Tata pamong			
Kejelasan Struktur Organisasi	2,75	B	Baik
Kejelasan Tupoksi setiap unit kerja	2,50	B	Baik
Kemampuan Dekan/Wadek dalam pengelolaan organisasi	2,87	B	Baik
Kemampuan Dekan/Wadek dalam mewujudkan Visi Misi Institusi	2,75	B	Baik
Kemudahan akses komunikasi kepada Dekan/Wadek	3,25	B	Baik
Keterbukaan Dekan/Wadek terhadap masukan dari bawahan	3,00	B	Baik
Konsistensi Dekan/Wadek terhadap aturan yang ditetapkan	2,62	B	Baik
Pengelolaan SDM			
Sistem penghargaan atas kinerja	2,25	B	Baik
Sistem punishment atas kinerja	2,37	B	Baik

Kriteria Kepuasan Tendik	IKM	Mutu	Interpretasi
Kemampuan pimpinan Dekanat dalam pengelolaan SDM	2,37	B	Baik
Akses Pengembangan diri (study lanjut/pelatihan/seminar)	2,00	C	Cukup
Penilaian kinerja	2,50	B	Baik
Besaran gaji dan tunjangan	2,62	B	Baik
Ketepatan pembayaran	3,37	B	Baik
Kejelasan rincian gaji dan tunjangan	2,50	B	Baik
Kejelasan pajak penghasilan	2,75	B	Baik
Asuransi kesehatan	2,87	B	Baik
Ketersediaan sarana prasarana perkantoran	2,75	B	Baik
Kemudahan akses sarana prasarana perkantoran	2,62	B	Baik
Pemeliharaan sarana prasarana perkantoran	2,75	B	Baik
Keselamatan penggunaan sarana prasarana perkantoran	2,50	B	Baik
Kebersihan dan keindahan lingkungan kerja	3,00	B	Baik
Ketertiban dan keamanan kampus	2,75	B	Baik
Ketersediaan fasilitas umum	2,25	B	Baik

Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner tenaga kependidikan diperoleh, terdapat tiga kriteria yang masih dirasakan kurang oleh tendik, yaitu pada sistem penghargaan atas kinerja (2,25), kemampuan pimpinan Dekanat dalam pengelolaan SDM (2,37), dan kejelasan uraian tugas pada setiap unit kerja (2,50).

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 SDM dengan persentase kepuasan hanya 58%. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4. Rata-Rata Persentase Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Kriteria Layanan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Rata-rata
Tata Pamong	0%	63%	38%	0%	66%
Tata Kelola	13%	65%	23%	0%	73%
Pengelolaan SDM	0%	50%	30%	20%	58%
Keuangan	18%	55%	20%	8%	71%
Sar Pras	9%	59%	19%	13%	66%
Fasilitas Umum	9%	59%	19%	13%	67%
Rata-rata kepuasan	8%	59%	25%	9%	67%

C. Kepuasan Mahasiswa

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

Tabel 5. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

Dimensi	Kriteria	Rata-rata
Unjaya		
A. Akademik		
Reliability	Layanan administrasi akademik	3,31
Responsiveness	Staf di bagian administrasi akademik memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3,25
Empathy	Petugas layanan administrasi akademik bersikap sopan dan ramah	3,31
Assurance	Kepastian jadwal pengisian KRS	3,27
	Kejelasan jadwal kuliah dan ujian/CBT	3,24
	Kejelasan hasil study	3,27
	Transparansi hasil study	3,22
B. Kemahasiswaan dan Alumni		
Reliability	Layanan bagian kemahasiswaan	3,28
Responsiveness	Layanan beasiswa	3,07
Empathy	Layanan asuransi kesehatan mahasiswa	3,06
Assurance	Staf di bagian kemahasiswaan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3,24
	Petugas layanan administrasi kemahasiswaan bersikap sopan dan ramah	3,30
	Kemudahan akses beasiswa	3,04
	Kemudahan akses asuransi kesehatan mahasiswa	3,05
Tangible	Fasilitas pengembangan minat dan Bakat mahasiswa	3,12
	Ketersediaan ruangan UKM/BEM/Hima	3,02
	Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni	3,00
	Ketersediaan Klinik kesehatan	3,03
	Ketersediaan informasi dan atau bimbingan menjadi wirauasa	3,06
C. Keuangan		
Reliability	Layanan keuangan	3,31
Responsiveness	Layanan administrasi keuangan	3,30
	Staf di bagian administrasi keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3,26

Dimensi	Kriteria	Rata-rata
Empathy	Petugas layanan adminnistrasi keuangan bersikap sopan dan ramah	3,31
Assurance	Transparansi biaya kuliah	3,24
	Kejelasan biaya kuliah	3,26
D. Perpustakaan		
Reliability	Layanan perpustakaan	3,20
Responsiveness	Staf di perpustakaan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3,22
Empathy	Petugas layanan perpustakaan bersikap sopan dan ramah	3,30
Assurance	Kemudahan peminjaman bahan pustaka/referensi belajar	3,19
Tangible	Kecukupan bahan ajar	3,20
E. Prodi		
Reliability	Layanan bimbingan akademik oleh dosen Pembimbing Akademik	3,41
Responsiveness	Dosen di prodi memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan saudara	3,29
Empathy	Dosen bersikap sopan dan ramah	3,35
Assurance	Kepastian jadwal bimbingan akademik	3,23
	Ketepatan waktu PBM	3,21
	Ketersediaan umpan balik terhadap tugas	3,20
Tangible	Kualitas sarana prasarana laboratorium	3,20
	Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium	3,18
F. Fasilitas Umum		
	Fasilitas Ibadah	3,17
	Aksesibilitas sarana dan prasarana Laboratorium	3,18
Tangible	Kualitas sarana dan prasarana kampus	3,12
	Ketersediaan lahan parkir	3,03
	Ketersediaan Fasilitas MCK	3,12
	Aksesibilitas jaringan internet	2,95

Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner mahasiswa, jenis layanan yang dianggap masih kurang adalah layanan kemahasiswaan dan alumni serta fasilitas umum yaitu (3,10), dengan kepuasan terendah pada layanan kemahasiswaan dan alumni adalah Ketersediaan sarana prasarana olahraga dan atau Seni. Sedangkan dari fasilitas umum, kepuasan mahasiswa yang paling rendah adalah pada aksesibilitas jaringan internet (2,95).

Tabel 6. Rata-Rata Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Unjaya

Dimensi Kepuasan	Nilai Kepuasan				Rata-rata
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Reliability	34,0%	58,0%	7,0%	1,0%	81,0%
Responsiveness	32,0%	62,0%	6,0%	0,0%	75,0%
Empathy	36,0%	60,0%	4,0%	0,0%	75,0%
Assurance layanan tendik	30,0%	61,0%	8,0%	1,0%	75,0%
Assurance layanan dosen	29,0%	63,0%	7,0%	1,0%	75,0%
Tangible	25,0%	62,0%	10,0%	3,0%	75,0%

D. Kepuasan Mitra Kerja Sama

Kepuasan Mitra dan Unit kerja terhadap layanan bidang kerja sama Unjaya dibagi menjadi dua kategori yaitu kepuasan layanan kerja sama non MBKM dan MBKM.

- Hasil pengukuran kepuasan unit kerja terhadap layanan kerja sama Unjaya (Non MBKM)

Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner unit kerja sama, jenis layanan yang dianggap masih kurang adalah Layanan pengajuan dan pendataan implementasi kerja sama (IA) kerja sama di kermajaya (2,67) dan yang paling tinggi adalah Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas, keramahan staf kerja sama, dan Penampilan staf kerjasama dan humas, (3,13). Hasil analisis kepuasan unit kerja terhadap manajemen layanan kerja sama Unjaya diperoleh rata-rata indeks kepuasan 2,91 kategori **Baik**. dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Unit Terhadap Layanan Kerja Sama Unjaya

Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Kemudahan proses inisiasi kerja sama yang diajukan	2,93	Baik
Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan	3,00	Baik
Proses tindak lanjut mitra kerja sama yang diajukan	2,80	Baik
Proses sosialisasi kerja sama yang diajukan	2,73	Baik
Proses monitoring dan evaluasi kerja sama	2,80	Baik
Pengetahuan yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	2,93	Baik
Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas	3,13	Baik
Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama	2,87	Baik
Penampilan staf kerjasama dan humas,	3,13	Baik
Keramahan staf kerjasama dan humas	3,13	Baik
Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas	3,00	Baik
Layanan pengajuan permohonan kerja sama di kermajaya	2,73	Baik
Layanan pengajuan dan pendataan implementasi kerja sama (IA) kerja sama di kermajaya	2,67	Baik
Rerata	2,91	Baik

2. Hasil pengukuran kepuasan unit kerja terhadap layanan kerja sama Unjaya MBKM Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner unit kerja sama, jenis layanan yang dianggap masih kurang adalah Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama MBKM (3,20). Hasil analisis kepuasan unit kerja terhadap manajemen layanan kerja sama MBKM Unjaya diperoleh rata-rata indeks kepuasan 3,40 dengan kategori sangat baik, rincian sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Unit Terhadap Layanan Kerja Sama Unjaya MBKM

Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Kemudahan proses inisiasi kerja sama MBKM yang diajukan	3,40	Sangat Baik
Proses penyusunan naskah kerja sama MBKM yang diajukan	3,40	Sangat Baik
Proses tindak lanjut mitra kerja sama MBKM yang diajukan	3,40	Sangat Baik
Proses sosialisasi kerja sama MBKM yang diajukan	3,40	Sangat Baik
Proses monitoring dan evaluasi kerja sama MBKM	3,40	Sangat Baik
Pengetahuan yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	3,40	Sangat Baik
Keterampilan yang dimiliki staf kerjasama dan humas	3,40	Sangat Baik
Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama MBKM	3,20	Baik
Penampilan staf kerjasama dan humas,	3,40	Sangat Baik
Keramahan staf kerjasama dan humas	3,40	Sangat Baik
Kemampuan komunikasi staf kerja sama dan humas	3,60	Sangat Baik
Layanan pengajuan permohonan kerja sama MBKM di kermajaya	3,40	Sangat Baik
Layanan pengajuan dan pendataan implementasi kerja sama (IA) kerja sama MBKM di kermajaya	3,40	Sangat Baik
Rerata	3,40	Sangat Baik

3. Hasil pengukuran kepuasan mitra terhadap layanan kerja sama Unjaya Non MBKM Hasil analisis kepuasan mitra terhadap manajemen layanan kerja sama Unjaya Non MBKM diperoleh rata-rata indeks kepuasan 3,17. Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner mitra kerja sama, jenis layanan yang dianggap masih kurang adalah Implementasi kegiatan kerja sama penelitian bersama, (2,91) dan yang paling tinggi adalah kemudahan dalam berkomunikasi (3,32). Informasi selengkapnya dapat pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Kerja Sama Non MBKM

Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Kemudahan dalam berkomunikasi,	3,32	sangat baik
Proses inisiasi kerja sama yang diajukan,	3,30	sangat baik
Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama	3,26	sangat baik
Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan,	3,28	sangat baik
Proses pengiriman naskah kerja sama,	3,19	baik
Proses penandatanganan kerja sama,	3,26	sangat baik

Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan,	3,17	Baik
Implementasi kegiatan kerja sama pengabdian kepada masyarakat,	3,09	Baik
Implementasi kegiatan kerja sama penelitian bersama,	2,91	Baik
Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi pelatihan, pertukaran narasumber, webinar, dll), implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama,	2,94	Baik
implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen,	3,02	Baik
implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa,	3,06	Baik
Kesesuaian implementasi kerja sama yang telah disepakati,	3,21	Baik
Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan,	3,06	Baik
Pengetahuan yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	3,26	Sangat Baik
Keterampilan atau keahlian yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	3,23	Baik
Kecepatan respon yang diberikan staf kerjasama dan humas,	3,21	Baik
Penampilan staf kerjasama dan humas,	3,23	Baik
Keramahan staf kerjasama dan humas	3,26	Sangat Baik
Kemampuan Komunikasi Staf Humas dan Kerja Sama	3,28	Sangat Baik
Rerata	3,17	Baik

4. Hasil pengukuran kepuasan mitra terhadap layanan kerja sama Unjaya MBKM
- Hasil analisis kepuasan mitra terhadap manajemen layanan kerja sama MBKM Unjaya diperoleh rata-rata indeks kepuasan 3,09 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner mitra kerja sama, jenis layanan yang dianggap masih kurang adalah Implementasi kegiatan kerja sama penelitian bersama dan implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama, skor (2,92) dan yang paling tinggi adalah Proses inisiasi kerja sama yang diajukan dan Proses penandatanganan kerja sama, dengan skor (3,23) dengan kategori baik. Informasi selengkapnya dapat pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Kerja Sama

Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Kemudahan dalam berkomunikasi,	3,15	Baik
Proses inisiasi kerja sama yang diajukan,	3,23	Baik
Kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama	3,08	Baik
Proses penyusunan naskah kerja sama yang diajukan,	3,15	Baik
Proses pengiriman naskah kerja sama,	3,15	Baik
Proses penandatanganan kerja sama,	3,23	Baik
Implementasi kegiatan kerja sama praktik lapangan,	3,08	Baik
Implementasi kegiatan kerja sama pengabdian kepada masyarakat,	3,15	Baik
Implementasi kegiatan kerja sama penelitian bersama,	2,92	Baik

Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Implementasi kegiatan kerja sama dalam bidang pertukaran informasi pelatihan, pertukaran narasumber, webinar, dll),	3,00	Baik
implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama,	2,92	Baik
implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh program studi dan dosen,	3,08	Baik
implementasi kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh mahasiswa,	3,08	Baik
Kesesuaian implementasi kerja sama yang telah disepakati,	3,15	Baik
Proses pelaporan kerja sama yang telah dilakukan,	3,08	Baik
Pengetahuan yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	3,08	Baik
Keterampilan atau keahlian yang dimiliki staf kerjasama dan humas,	3,08	Baik
Kecepatan respon yang diberikan staf kerjasama dan humas,	3,00	Baik
Penampilan staf kerjasama dan humas,	3,00	Baik
Keramahan staf kerjasama dan humas	3,08	Baik
Kemampuan Komunikasi Staf Humas dan Kerja Sama	3,15	Baik
Rerata	3,09	baik

BAB V 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 73% dan termasuk ke dalam kategori Puas.
2. Sebagian besar Tendik menyatakan layanan manajemen Unjaya sudah Baik, dengan rata-rata kepuasan 65% dan termasuk ke dalam kategori Puas.
3. Sebagian besar Mahasiswa menyatakan layanan manajemen Unjaya sudah Baik, dengan rata-rata kepuasan 75% dan termasuk ke dalam kategori Puas
4. Sebagian besar Unit kerja di lingkungan Unjaya menyatakan layanan kerja sama MBKM Unjaya Sangat Baik, dengan rata – rata 92,31% (Sangat Puas).
5. Mitra kerja sama MBKM Unjaya 100% menyatakan puas terhadap layanan kerja sama MBKM Unjaya, sedangkan mitra kerja sama non MBKM Unjaya sebanyak 61,90% yang menyatakan puas, dan sangat puas 38,10%.

B. Efektivitas Perbaikan atas Survey Kepuasan 2021

Efektivitas atas upaya perbaikan dapat dilihat dari peningkatan skor kepuasan dari hasil pengukuran tahun 2021 dibandingkan dengan hasil survey kepuasan tahun 2022, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 10. Bukti Efektivitas Tindakan Koreksi atas Hasil Survey Kepuasan 2021

Pengguna	Rata2 2021	Rata2 2022
Dosen	2,88	2,90
Tendik	2,84	2,67
Mahasiswa	3,17	3,19
Kerja Sama	Internal Eksternal	3,01 3,20
Kerja Sama MBKM	Internal Eksternal	- - 3,40 3,09
Rerata	3,02	3,05

Hasil analisis diketahui, skor penurunan paling tinggi terjadi pada tenaga kependidikan, dari skor kepuasan 2,84 pada survey kepuasan 2021 menjadi 2,67 pada surey kepuasan 2022.

Hasil analisis lebih lanjut, penurunan skor paling tinggi terjadi pada kepuasan tendik atas mekanisme punishment atas kinerja (-0,34). Begitu juga pada layanan kerja sama baik dari pihak internal maupun dari pihak eksternal. Penurunan skor paling tinggi terjadi pada proses monitoring dan evaluasi kerja sama (-0,35) dan implementasi kegiatan kerja sama penelitian bersama (-0,19).

C. Saran Upaya Perbaikan

Atas hasil analisis efektivitas atas upaya perbaikan hasil survei kepuasan 2022, maka tindak lanjut yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Warek II Bidang Non Akademik: Mengembangkan mekanisme pembinaan sumber daya manusia melalui sistem *reward and punishment* bagi seluruh pegawai Unjaya.
2. Pusat Sistem Informasi: Meningkatkan kapasitas akses jaringan internet untuk mahasiswa terutama pada area publik.
3. Bagian Kerja Sama:
 - a. Memperbaiki layanan pengajuan kerja sama dan kecepatan dalam menanggapi usulan kerja sama MBKM.
 - b. Memastikan keberlanjutan implementasi kegiatan kerja sama penelitian bersama dan implementasi kegiatan kerja sama dalam pembiayaan implementasi kerja sama.

Yogyakarta, Desember 2022

