



LAPORAN SURVEI KEPUASAN



Kepuasan Mahasiswa



Kepuasan Dosen & Tendik



Kepuasan Mitra Kerjasama

**TAHUN AKADEMIK
2023 - 2024**

UNIMMA

LEMBAR PENGESAHAN

Tanggal	: 15 Agustus 2024
Disiapkan oleh	Kabid Pengukuran dan Audit Mutu  (Dr. Ahwy Oktradiksa, S.Pd.I., M.Pd.I) NIK. 128506096
Dikendalikan oleh	Kepala Badan Penjaminan Mutu  (Ir. Yun Arifatul Fatimah, MT., Ph.D) NIK. 987408139
Disetujui oleh	Rektor,  (Dr. Lili Andriyani, SE., M.Si) NIK. 987208140

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadapan Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang atas karunia-Nya penyusunan laporan hasil Laporan Survey pemahaman Visi dan kepuasan stakeholder Universitas Muhammadiyah Magelang telah selesai. Survei laporan ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang shahih tentang respon sivitas akademika terhadap manajemen terkait tata pamong dan tata Kelola.

Urgensi dari kegiatan survei ini adalah salah satu aspek komitmen Unimma dalam mengimplementasikan system penjaminan mutu internal dalam rangka perwujudan *Good University Governance* (GUG) Unimma. Survei ini dilakukan secara terpusat dan dibantu fakultas dan supporting unit terkait sesuai dengan kalender mutu yang telah ditetapkan.

Badan Penjaminan Mutu Unimma mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terkait terutama kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi instrument survei. Semoga dokumen laporan survei ini bermanfaat untuk perbaikan Unimma secara kerkelanjutan, dan juga menjadi salah satu material dalam rapat tinjauan menejemen (RTM).

Magelang, Agustus 2024

Badan Penjaminan Mutu
Universitas Muhammadiyah Magelang

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	5
BAB I KONSEP PELAKSANAAN SURVEY.....	3
A. Konsep Survey Kepuasan dan Pemahaman Visi Misi Unimma.....	3
B. Dimensi Utama Survey	3
C. Instrumen survey dan uji validitas instrument.....	5
BAB II HASIL SURVEI DAN EVALUASI.....	9
A. Pelaksanaan Survey.....	9
B. Responden Survey	9
C. Hasil Survey	9
a) Kepuasan mahasiswa.....	9
b) Kepuasan Dosen	10
c) Kepuasan tendik	11
d) Kepuasan mitra kerja sama.....	12
Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan.....	13
Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia	14
Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana.....	16
Kriteria 6 - kepuasan layanan pendidikan.....	19
Kriteria 7 – kepuasan layanan penelitian.....	20
Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat	22
Kriteria 9 – kepuasan pemanfaatan hasil penelitian dan PKM	24
D. Evaluasi.....	25
Kriteria kepuasan layanan manajemen	25
Kriteria 3 – kepuasan layanan mahasiswa	26
Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan.....	27
Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia	28
Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana.....	28
Kriteria 7 – kepuasan layanan pendidikan.....	29
Kriteria 6 - kepuasan layanan penelitian.....	30
Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat	31

BAB III PENUTUP	33
A. KESIMPULAN	33
B. REKOMENDASI	34

BAB I KONSEP PELAKSANAAN SURVEY

A. Konsep Survey Kepuasan dan Pemahaman Visi Misi Unimma

Konsep survey kepuasan dan pemahaman visi dan misi Unimma didasarkan pada 9 kriteria APS 4.0 dan APT 3.0. Kriteria yang dirujuk meliputi pada 1. Kriteria visi misi tujuan dan strategi (C1); 2. Tata Kelola dan tata pamong serta Kerjasama (C2); 3. Kemahasiswaan (C3); 4. Sumberdaya manusia (C4); 5. Keuangan dan sarpras (C5); 6. Pendidikan (C6); 7. Penelitian (C7), dan 8. Pengabdian kepada masyarakat (C8). Sementara responden survey adalah semua stakeholder internal dan eksternal yang meliputi: 1. Mahasiswa; 2. Dosen; 3. Tenaga kependidikan; dan 4. masyarakat (mitra) yang terkait dengan UNIMMA. Hubungan antara rujukan kriteria dengan responden survey disajikan pada Tabel 1

Tabel 1 Hubungan antara rujukan kriteria dengan responden survey

Objek Survey	C1 VMTS	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Keterangan
1. Mahasiswa	V	V	V		V	V			
2. Dosen	V	V		V	V		V	V	
3. Tendik	V	V		V	V				
4. Stakeholder/Masyarakat					V	V	V	V	

Keterangan:

- C1 = Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (Pemahaman VMTS)
- C.2 = Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama (Kepuasan menejemen/pengelolaan)
- C.3 = Mahasiswa (Kepuasan layanan & pembinaan kemahasiswaan)
- C.4 = Sumber Daya Manusia (Kepuasan layanan pengelolaan SDM (Dosen dan Tendik)
- C.5 = Keuangan, Sarana, dan Prasarana (Kepuasan layanan keuangan & Sarpras)
- C.6 = Pendidikan (Kepuasan terhadap layanan pendidikan)
- C.7 = Penelitian (Kepuasan ths layanan penelitian)
- C.8 = Pengabdian kepada Masyarakat (Kepuasan ths layanan PkM)

B. Dimensi Utama Survey

Pengembangan instrument ini didasarkan pada 5 dimensi utasa survey kepuasan yang meliputi:

- a) Tangible : Pelayanan prima bagi semua pelanggan
- b) Reliability : Pelayanan yang memuaskan sesuai harapan pelanggan.
- c) Responsiveness : Pelayanan respon cepat tanggap
- d) Assurance : Pelayanan terkait kepastian pelanggan untuk memperoleh haknya
- e) Empathy : Pelayanan terkait kemampuan memahami kepentingan konsumen

Matrik hubungan antara responden survey dengan dimensi survey kepuasan disajikan pada matrik pada Tabel 2, 3, 4 dan 5 berikut.

1. Mahasiswa

Aspek	Dimensi Survey					Dimensi lainnya
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
Pemahaman VMT						V
Layanan manajemen	V	V	V	V	V	
Pembinaan Kemahasiswaan	V	V	V	V	V	
Layanan Keuangan dan Sarpras	V	V	V	V	V	
Layanan Pendidikan	V	V	V	V	V	

2. Dosen

Aspek	Dimensi Survey					Dimensi lainnya
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
Pemahaman VMT						V
Layanan manajemen	V	V	V	V	V	
Layanan Pengelolaan SDM	V	V	V	V	V	
Layanan Keuangan dan Sarpras	V	V	V	V	V	
Layanan Penelitian	V	V	V	V	V	
Layanan PkM	V	V	V	V	V	

3. Tendik

Aspek	Dimensi Survey					Dimensi lainnya
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
Pemahaman VMT						V
Layanan manajemen	V	V	V	V	V	
Layanan Pengelolaan SDM	V	V	V	V	V	
Layanan Keuangan dan Sarpras	V	V	V	V	V	

4. Masyarakat/Stakeholder

Aspek	Dimensi Survey					Dimensi lainnya
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
Layanan Pendidikan	V	V	V	V	V	
Layanan Penelitian	V	V	V	V	V	
Layanan PkM	V	V	V	V	V	

C. Instrumen survey dan uji validitas instrument

- Instrument survey disajikan dalam link sebagai berikut

1. Instrument survey untuk mahasiswa

<https://storage.unimma.ac.id/index.php/s/gPbBXRdbkjbNDRm>

2. Instrument survey untuk dosen

<https://storage.unimma.ac.id/index.php/s/bimBMEscT6CaRo4>

3. Instrument survey untuk tendik

<https://storage.unimma.ac.id/index.php/s/HQPtXNMzKj9SHHB>

4. Instrument survey untuk mitra

<https://storage.unimma.ac.id/index.php/s/eEjDQ8RxnfsiGwc>

- Uji validasi dan reliabilitas

1. Uji validitas dan reliabilitas Instrumen kepuasan mahasiswa

Hasil uji validitas instrumen kepuasan mahasiswa terhadap layanan UNIMMA terdiri dari 39 items pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Kemudian diinterpretasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan $N=30$, maka diperoleh r_{tabel} ($N-2$) sebesar 0,3610. Kemudian Berdasarkan keterangan tabel hasil uji di atas dapat disimpulkan bahwa uji validitas kepuasan mahasiswa terhadap layanan UNIMMA memiliki kualitas baik karena 39 items pernyataan dinyatakan valid dengan persentase 100%.

Pengujian reliabilitas instrument kepuasan mahasiswa terhadap layanan UNIMMA terdiri dari 39 items pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Hasil perhitungan menunjukkan reliabilitas indikator sebesar $0,968 > 0,7$ (Gugiu & Gugiu, 2017: 2), sehingga instrument kepuasan mahasiswa terhadap layanan UNIMMA memiliki tingkat reliabilitas kuat dalam kategori. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil uji reliabilitas instrument kepuasan mahasiswa

Reliability Statistic		
Cronbach's Alpha	N of Items	Criteria
0,968	39	Kuat/Strong

2. Uji validitas dan reliabilitas Instrumen kepuasan dosen

Hasil uji validitas instrument kepuasan dosen terhadap layanan UNIMMA terdiri dari 48 items pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Kemudian diinterpretasikan dengan r_{tabel} pada tarap signifikansi 5% dengan $N=30$, maka diperoleh r_{tabel} ($N-2$) sebesar 0,3610. Kemudian Berdasarkan keterangan tabel hasil uji di atas dapat disimpulkan bahwa uji validitas kepuasan dosen terhadap layanan UNIMMA memiliki kualitas baik karena 48 items pernyataan dinyatakan valid dengan persentase 100%.

Pengujian reliabilitas instrument kepuasan dosen terhadap layanan UNIMMA terdiri dari 48 items pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Hasil perhitungan menunjukkan reliabilitas indikator sebesar $0,960 > 0,7$ (Gugiu & Gugiu, 2017: 2), sehingga instrument kepuasan dosen terhadap layanan UNIMMA memiliki tingkat reliabilitas kuat dalam kategori. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil uji reliabilitas instrument kepuasan dosen

Reliability Statistic		
Cronbach's Alpha	N of Items	Criteria
0,960	48	Kuat/Strong

3. Uji validitas dan reliabilitas Instrumen kepuasan tendik

Hasil uji validitas instrument kepuasan tenaga Kependidikan terhadap layanan UNIMMA terdiri dari 28 items pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Kemudian diinterpretasikan dengan r_{tabel} pada tarap signifikansi 5% dengan $N=30$, maka diperoleh r_{tabel} ($N-2$) sebesar 0,3610. Kemudian Berdasarkan keterangan tabel hasil uji di atas dapat disimpulkan bahwa uji validitas kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan UNIMMA memiliki kualitas baik karena 28 items pernyataan dinyatakan valid dengan persentase 100%.

Pengujian reliabilitas instrument kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan UNIMMA terdiri dari 28 itemss pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Hasil perhitungan menunjukkan reliabilitas indikator sebesar $0,969 > 0,7$ (Gugiu & Gugiu, 2017: 2), sehingga instrument kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan UNIMMA memiliki tingkat reliabilitas kuat dalam kategori. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil uji reliabilitas instrument kepuasan tendik

Reliability Statistic		
Cronbach's Alpha	N of Items	Criteria
0,969	28	Kuat/ <i>Strong</i>

4. Uji validitas dan reliabilitas Instrumen kepuasan mitra

Hasil uji validitas instrument kepuasan mitra/stakeholder terhadap layanan UNIMMA bidang penelitian dan PkM terdiri dari 6 items pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Kemudian diinterpretasikan dengan r_{tabel} pada tarap signifikansi 5% dengan $N=30$, maka diperoleh r_{tabel} ($N-2$) sebesar 0,3610. Kemudian Berdasarkan keterangan tabel hasil uji di atas dapat disimpulkan bahwa uji validitas kepuasan mitra/stakeholder terhadap layanan UNIMMA bidang penelitian dan PkM memiliki kualitas baik karena 6 items pernyataan dinyatakan valid dengan persentase 100%.

Pengujian reliabilitas instrument kepuasan mitra/stakeholder terhadap layanan UNIMMA bidang penelitian dan PkM terdiri dari 6 itemss pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Hasil perhitungan menunjukan reliabilitas indikator sebesar $0,884 > 0,7$ (Gugiu & Gugiu, 2017: 2), sehingga instrument kepuasan mitra/stakeholder terhadap layanan UNIMMA bidang penelitian dan PkM memiliki tingkat reliabilitas kuat dalam kategori. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil uji reliabilitas instrument kepuasan mitra

Reliability Statistic		
Cronbach's Alpha	N of Items	Criteria
0,884	6	Kuat/ <i>Strong</i>

BAB II HASIL SURVEI DAN EVALUASI

A. Pelaksanaan Survey

Survey kepuasan mahasiswa, dosen, tendik dan mitra terhadap pelayanan pada UNIMMA ini dilaksanakan sesuai kalender akademik, akhir semester genap, yaitu Minggu kedua bulan Juli 2024 sd Agustus 2024, melalui MOQASS dengan melibatkan 4 surveyor yaitu Fakultas, Biro Sumber Daya Manusia (BPSDM), Lembaga Pengembangan Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM), dan Kantor Urusan Kerjasama (KUK).

B. Responden Survey

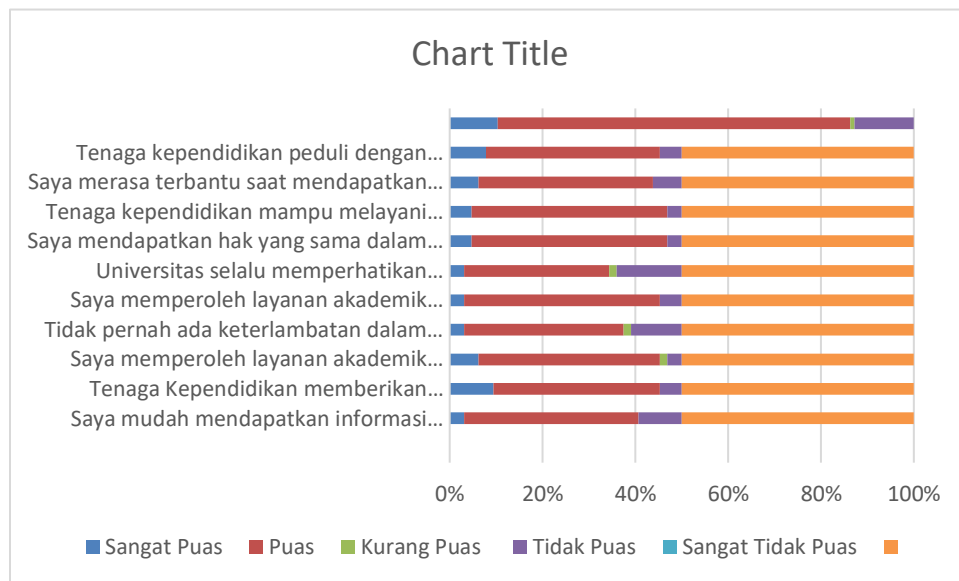
Responden dosen yang mengisi survey adalah 12 dari total 12 DTPS, responden mahasiswa aktif yang mengikuti survey ini sejumlah 85 mahasiswa Psikologi dari 105 mahasiswa aktif, dan untuk responden tendik yang mengisi survey adalah 24 tenaga kependidikan, Untuk responden mitra yang mengisi survey adalah 48 mitra mewakili populasi mitra.

C. Hasil Survey

Kriteria 2 – kepuasan layanan manajemen (tata kelola, tata pamong dan kerjasama)

a) Kepuasan mahasiswa

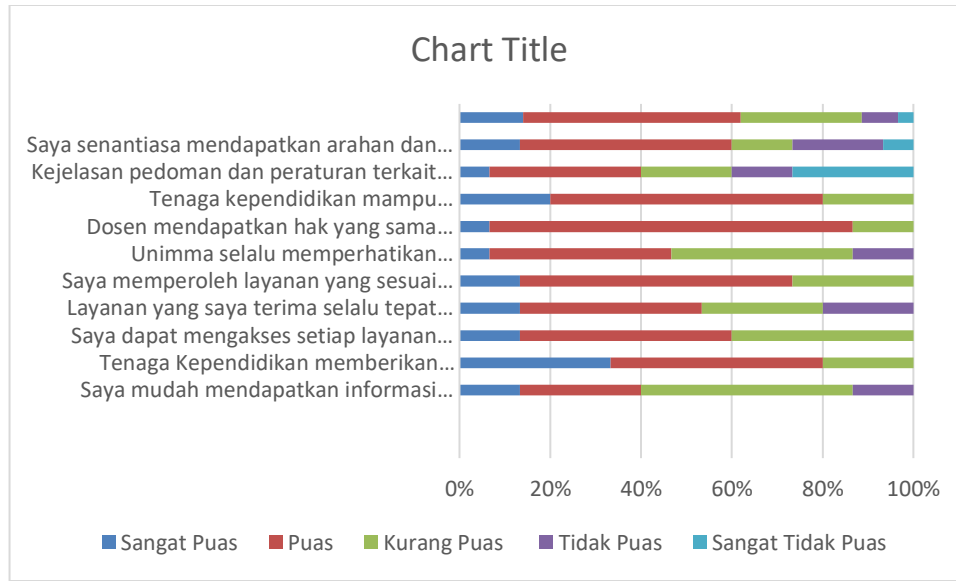
Gambar 1 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait manajemen dan tata kelola, Adapun rata-rata hasil survei dari 10 pernyataan yang diajukan, 10% mahasiswa menilai sangat puas, 76% puas, 1% cukup puas dan 13% kurang puas. Skor rata-rata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan saya memperoleh layanan akademik dengan mudah, adapun skor terendah ada pada pernyataan kebutuhan dan harapan mahasiswa.



Gambar 1 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait manajemen dan tata kelola

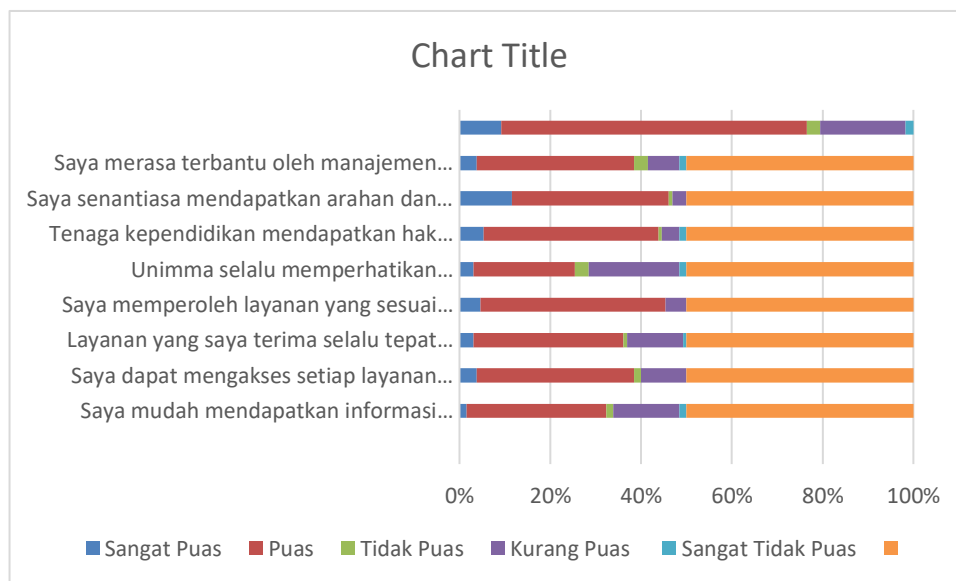
b) Kepuasan Dosen

Gambar 2 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait manajemen dan tata kelola. Adapun rata-rata hasil survei dari 10 pernyataan yang diajukan, 14% dosen menilai sangat puas, 48% puas, 27% cukup puas, 8% kurang puas dan 3% tidak puas. Skor rata-rata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan saya tentang memperoleh layanan akademik dengan mudah, tepat waktu dan sesuai kebutuhan adapun skor terendah ada pada pernyataan kejelasan pedoman dan peraturan.



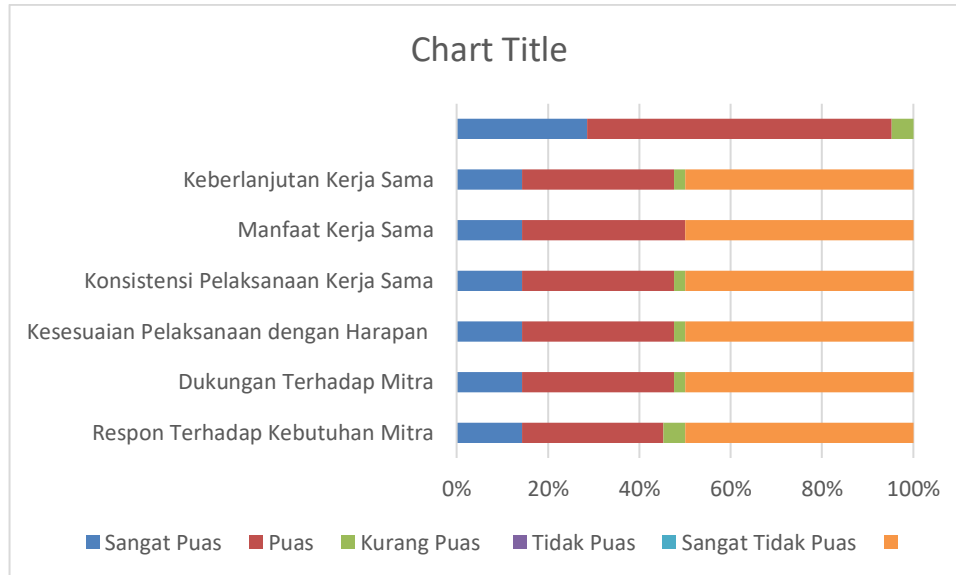
c) Kepuasan tendik

Gambar 3 menunjukkan hasil survei kepuasan dari tenaga kependidikan terkait manajemen dan tata kelola. Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 4% tendik menilai sangat puas, 60% merasa puas, 2% merasa cukup puas dan 28% kurang puas. Skor rata-rata kepuasan terendah berada pada pernyataan mudah mendapatkan layanan informasi.



d) Kepuasan mitra kerja sama

Gambar 4 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mitra kerja sama terkait manajemen UNIMMA dimana responden paling puas terhadap 'respon terhadap kebutuhan mitra. Adapun rata-rata hasil survei dari 6 pernyataan yang diajukan, 50% mitra kerja sama menilai 28% merasa sangat puas, 67% merasa puas, 5% merasa cukup puas.



Gambar 4 hasil survey kepuasan mitra kerjasama

Selanjutnya, saran yang diberikan mitra dianalisa pada Tabel 10

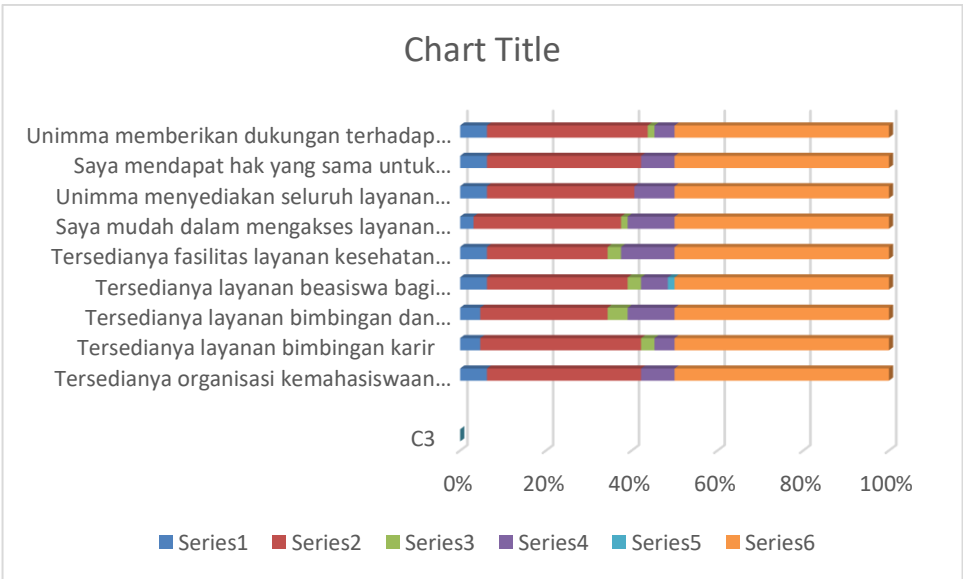
Tabel 10. Umpan balik dan tindak lanjut hasil survey

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Kampus harus menekankan pembekalan dan kompetensi mahasiswa sebelum diterjunkan untuk magang	Penetapan peserta dan lokasi magang akan disesuaikan sesuai hasil seleksi yang dilakukan oleh kampus
2.	Monitoring dan sinergitas antara sipervisor lapangan dan kampus yang lebih selaras	Komunikasi antara pihak supervisor lapangan dan dosen pembimbing lapangan magag yang lebih intens
3.	Kerjasama tindak lanjut terkait mahasiswa magang menjadi karyawan atau tenaga pendidik di tempat magag	Kerjasama dan pembicaraan lebih lanjut antara Program Studi dan Instansi/Lembaga/Perusahaan yang menjadi tempat magang

Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan

Gambar 5 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait layanan kemahasiswaan. Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 11% mahasiswa menilai sangat puas, 68% puas, 4% cukup puas, 17% kurang puas, dan 11% sangat tidak puas.

Skor kepuasan tertinggi terlihat pada pernyataan yang berkaitan dengan dukungan/universitas menyediakan layanan beasiswa. Skor terendah ditemukan pada aspek-aspek terkait fasilitas kesehatan dan bimbingan mahasiswa.



Gambar 5 Hasil survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan

Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 6

Tabel 6 Umpan balik dan tindak lanjut terhadap layanan kemahasiswaan

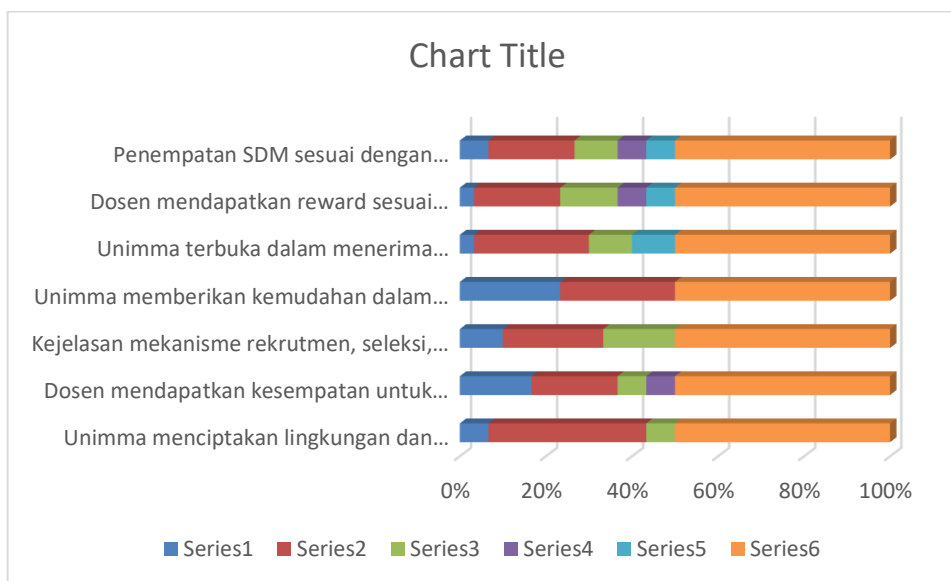
No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Program beasiswa yang lebih merata dan di buka seluas-luasnya	UNIMMA telah mengembangkan jejaring dengan untuk memberikan beasiswa Pendidikan, diantaranya KIP-K Kemendikbud, Utusan Cabang Muhammadiyah/Aisyiyah, Utusan Wilayah Muhammadiyah/ Aisyiyah, KIP-K Kemenag, Dinas P & K Magelang, ADik, Baitulmaal Muamalat, Bank Jateng, KSPPS LE Syariah, BSM SKTM, Alumni UNIMMA, dan Pemda Kota Magelang. Selain itu, Unimma juga menyediakan beasiswa internal seperti beasiswa Keluarga Unimma, Saudara Kandung, WNA, tahfidz, prestasi akademik, dan prestasi non akademik [link] .

2.	Apresiasi yang lebih kepada mahasiswa berprestasi	Selain uang pembinaan sebagai wujud apresiasi, Rektor juga telah menetapkan penghargaan bagi mahasiswa berprestasi melalui potongan biaya UKT berdasarkan level dan Raihan prestasi [link]
3.	Informasi beasiswa yang dinilai masih terbatas	LPMa telah memperbaharui website dan menampilkan informasi khusus tentang beasiswa [link]
4.	Perlu pendampingan untuk mahasiswa yang kurang bacaan Al-Quran nya	LP2SI menyediakan kursus BTQ pada sore hari setelah perkuliahan dengan jadwal yang disepakati bersama mahasiswa. LP2SI telah diinstruksikan oleh Rektor untuk menyebarkan informasi tersebut secara massif sehingga bisa diakses oleh seluruh mahasiswa.

Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia

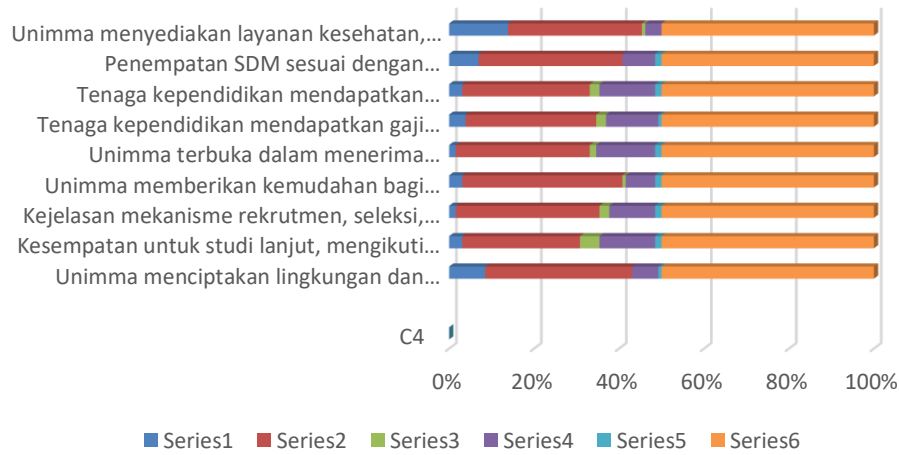
Gambar 6 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan SDM. Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 20% dosen menilai sangat puas, 49,67% puas, 18% cukup puas, 6% kurang puas, dan 7% sangat kurang puas.

Skor kepuasan tertinggi diperoleh pada aspek kemudahan proses layanan SDM, khususnya dalam prosedur kenaikan pangkat, sedangkan skor kepuasan terendah terdapat pada aspek lingkungan dan budaya kerja dalam menerima keluhan, pendapat dan masukan.



Gambar 7 menunjukkan hasil survei kepuasan dari tenaga kependidikan terkait layanan sumber daya manusia (SDM). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 10% tendik menilai sangat puas, 65% menilai puas, 3% cukup puas, 20% kurang puas, dan 2% sangat tidak puas.

Chart Title



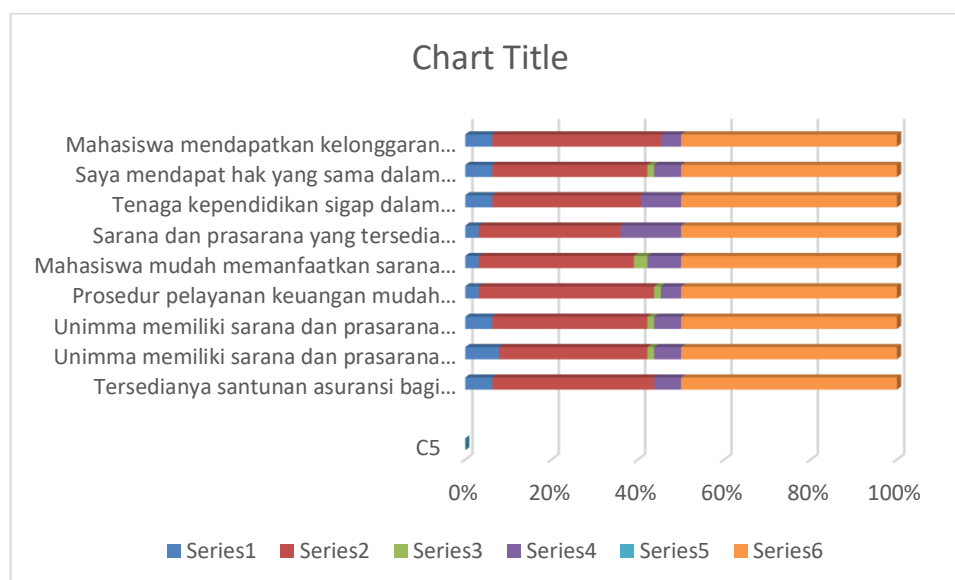
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 11

Tabel 11 Umpan balik dan tindak lanjut layanan SDM

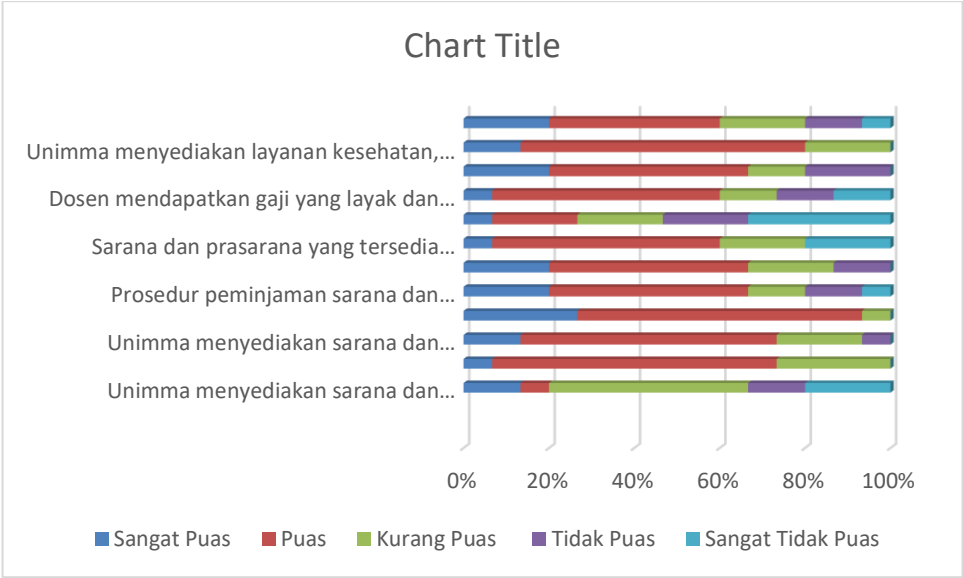
No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	SOP yang lebih mudah dipahami dan diterapkan	Rektor telah menetapkan kebijakan untuk evaluasi kinerja dan pemberian tunjangan kinerja [link]
2.	Perlu adanya peningkatan kompetensi (<i>hard</i> dan <i>soft skill</i>) bagi tendik sesuai dengan lingkungan kerjanya	BPSDM telah mengalokasikan anggaran untuk sertifikasi kompetensi bagi tendik [link]
3.	Dosen dan tendik perlu dipermudah untuk melanjutkan studi	UNIMMA telah menerbitkan kebijakan terkait studi lanjut dan mengalokasikan dana internal jika ybs gagal untuk meraih beasiswa eksternal. Selain itu, UNIMMA juga memfasilitasi dosen dan tendik yang berencana studi lanjut dalam bentuk bootcamp.

Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana

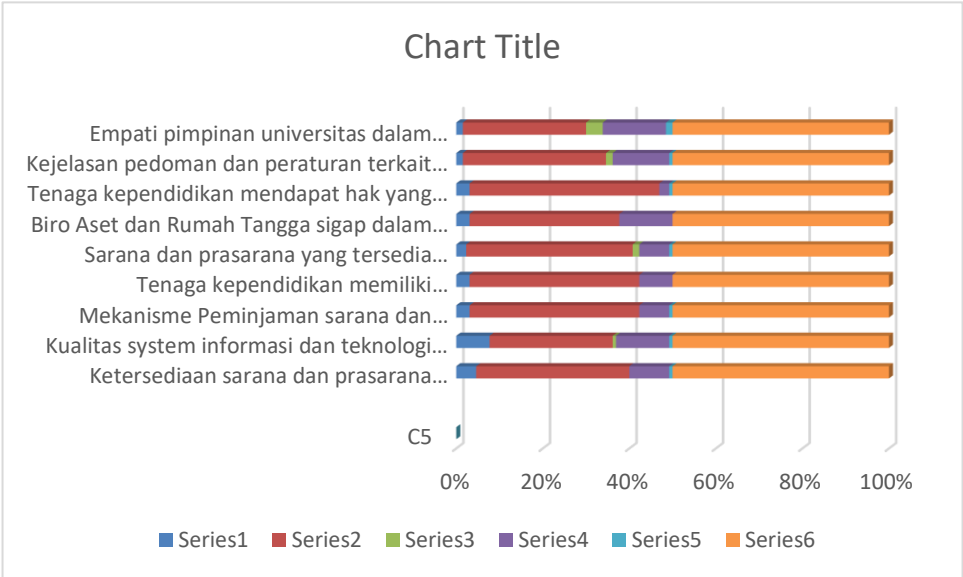
Gambar 8 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 11% mahasiswa menilai sangat puas, 72% puas, 2% cukup puas, 15% kurang puas dan 11% sangat tidak puas. Skor rata-rata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan layanan keuangan, sarana, dan prasarana adapun skor terendah ada pada prosedur pelayanan keuangan.



Gambar 9 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Adapun rata-rata hasil survei dari pernyataan yang diajukan, 8% dosen menilai sangat puas, 48% puas, 20% cukup puas, 9% kurang puas dan 8% sangat tidak puas. Skor rata-rata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan ketersediaan layanan kesejahteraan adapun skor terendah ada pada sarana dan prasarana pembelajaran.



Gambar 10 menunjukkan hasil survei kepuasan dari tenaga kependidikan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Adapun rata-rata hasil survei dari pernyataan yang diajukan, 7% tenaga kependidikan menilai sangat puas, 71% menilai puas, 2% menilai cukup puas, 19% kurang puas dan 1% menilai sangat tidak puas. Skor rata-rata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan kualitas sistem informasi dan teknologi adapun skor terendah ada pada empati pimpinan.



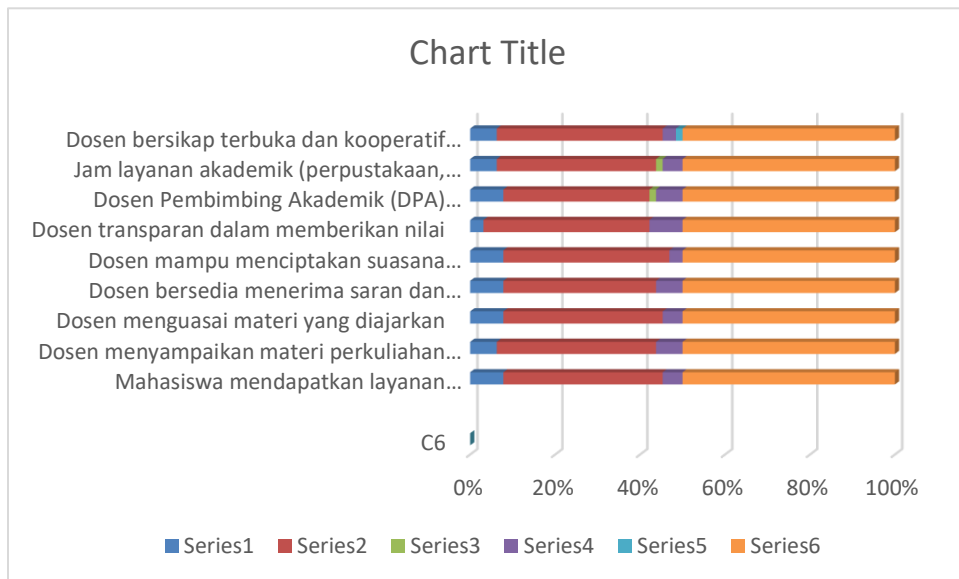
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 12

Tabel 12 Umpan balik dan tindak lanjut keuangan dan sarana prasarana

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Akses Internet di gedung belakang yang terkendala ketika kelas penuh	BSI telah menambahkan <i>bandwidth</i> UNIMMA sebesar 1200 Mbps dan penambahan <i>access point</i> sehingga Wifi telah menjangkau seluruh lingkungan kampus.
2.	Peningkatan pemeliharaan, kebersihan, kenyamanan, dan kebermanfaatan fasilitas di kampus	UNIMMA telah bekerja sama dengan PT. Duta Karya Bersinar untuk layanan kebersihan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kampus [link]
3.	Pelayanan keuangan yang lebih sigap dan ramah	UNIMMA secara periodik mengadakan pelatihan <i>service excellence</i> bagi tendik layanan guna meningkatkan kesadaran dan kemampuan pelayanan.

Kriteria 6 - kepuasan layanan pendidikan

Gambar 11 menyajikan hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait layanan pendidikan. Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 14% mahasiswa menilai sangat puas, 75% menilai puas, 1% cukup puas, 10% kurang puas dan 14% sangat tidak puas. Skor rata-rata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan dosen mampu menciptakan suasana akademik yang kondusif adapun skor terendah ada pada transparansi nilai dosen.



Gambar 11 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terhadap layanan pendidikan

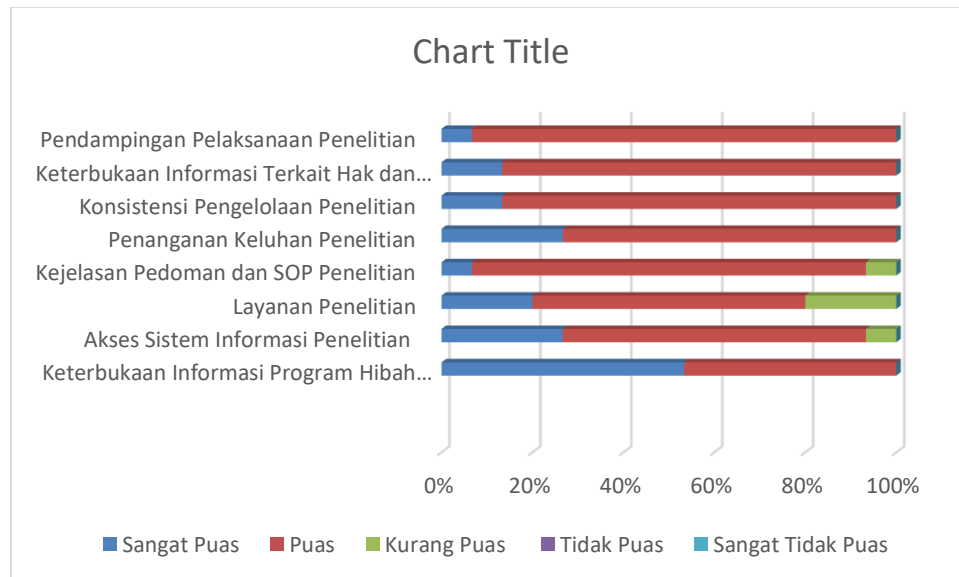
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 13

Tabel 13 Umpan balik dan tindak lanjut layanan pendidikan

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Dosen Pembimbing Akademik dirasa kurang intens dalam memberikan bimbingan dan pendampingan	Seluruh dosen terbuka dan komunikatif terhadap mahasiswa tanpa membedakan dan telah dibuat jadwal bimbingan teratur dengan dosen pembimbing akademik
2.	Ada dosen yang mengajar tidak sesuai RPS	Program studi senantiasa menyelenggarakan monev pembelajaran untuk mengevaluasi kinerja dosen dan melakukan tindak lanjut yang dibutuhkan

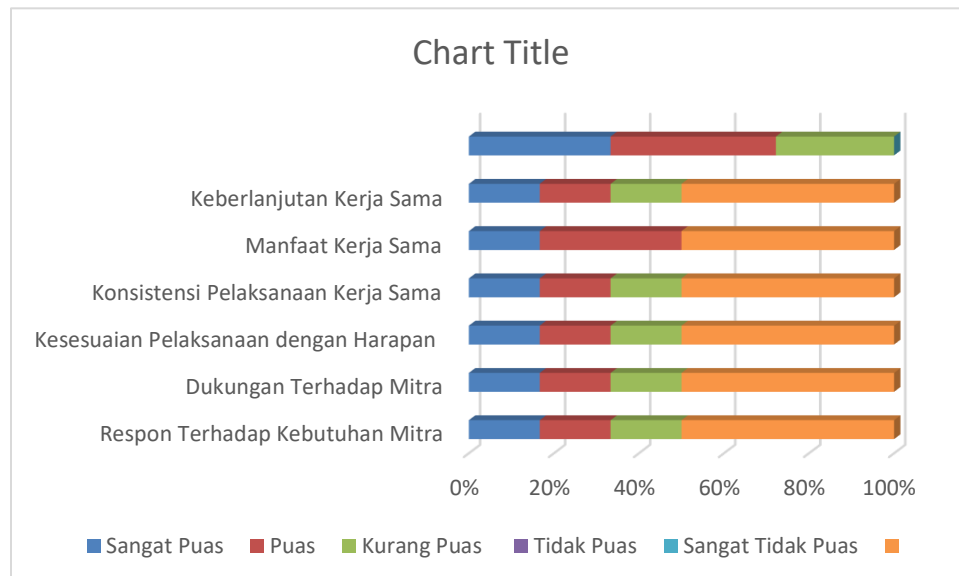
Kriteria 7 – kepuasan layanan penelitian

Gambar 12 menunjukkan menyajikan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan penelitian. Adapun rata-rata hasil survei dari pernyataan yang diajukan, 21% dosen menilai sangat puas, 75% puas dan 4% cukup puas. Skor rata-rata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan akses informasi penelitian adapun skor terendah ada pada pedoman dan SOP penelitian.



Gambar 13 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mitra penelitian 33% mitra menilai sangat puas, 39% merasa puas, dan 28% merasa cukup puas. Dengan demikian, 100% mitra menilai sangat puas, puas dan cukup puas terhadap layanan penelitian yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2022/2023 dengan 99% mitra menilai puas dan sangat puas

Gambar 13 hasil survei kepuasan dari mitra penelitian



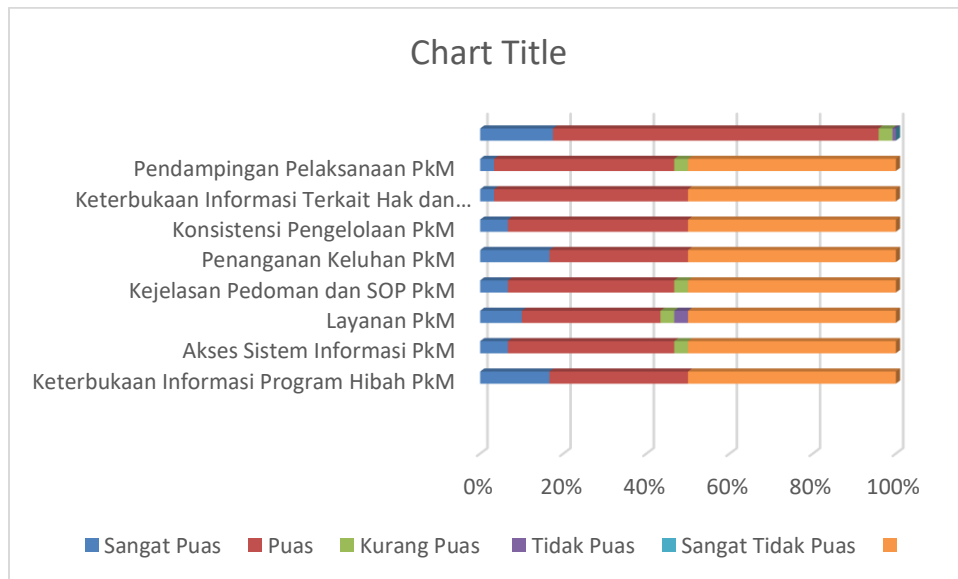
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 14

Tabel 14 Umpan balik dan tindak lanjut layanan penelitian

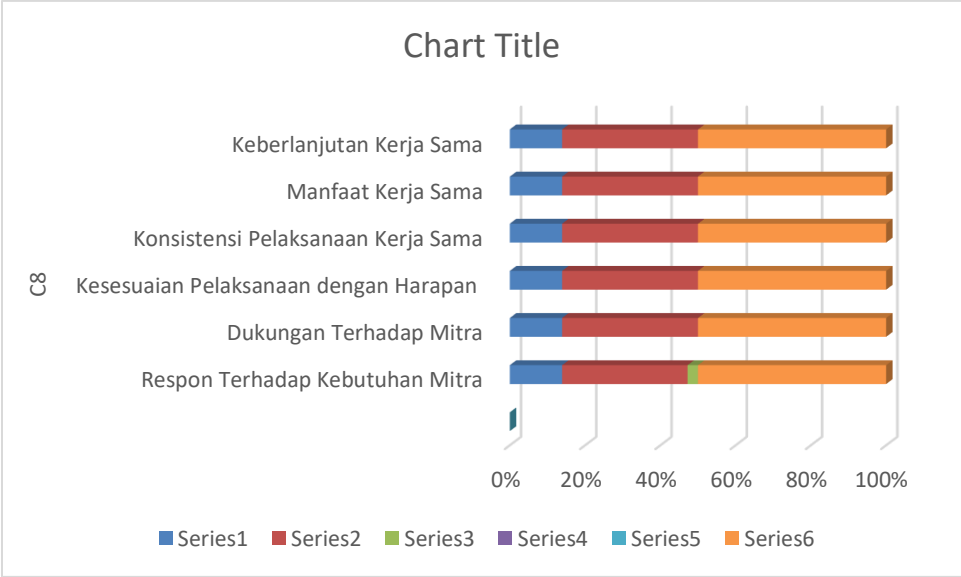
No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Pedoman yang kadang berubah-ubah	LPPM senantiasa memperbaharui panduan hibah penelitian internal untuk mendukung AKU dan telah disosialisasikan kepada dosen peneliti. LPPM juga akan memberikan informasi tambahan saat sosialisasi terkait perubahan atau perbedaan pengelolaan penelitian dari periode sebelumnya
2.	Hibah riset kerjasama dengan Pemerintah Daerah perlu disesuaikan dan mengikuti agenda pemerintah, sehingga tepat waktu dan tepat guna	LPPM telah mengkoordinir dosen peneliti untuk berkomunikasi dengan mitra pemerintah sedini mungkin untuk mengikuti hibah eksternal yang mensyaratkan partisipasi aktif mitra, contohnya Program Dana Padanan dan Penelitian Terapan DRTPM

Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat

Gambar 14 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan PkM. Adapun rata-rata hasil survei dari pernyataan yang diajukan, 18% dosen menilai sangat puas, 78% merasa puas dan 3% cukup puas. Skor rata-rata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan akses informasi pkm adapun skor terendah ada pada pendampingan pelaksanaan PKM.



Gambar 15 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mitra PkM dimana responden paling puas terhadap kesesuaian pelaksanaan dengan harapan rata-rata hasil survei dari pernyataan yang diajukan, 28% mitra menilai sangat puas dan 72% merasa puas. Dengan demikian, 98% mitra menilai puas dan sangat puas terhadap layanan PkM yang mana hasil ini adalah lebih baik dari tahun akademik 2022/2023 dengan 100% mitra menilai puas dan sangat puas.



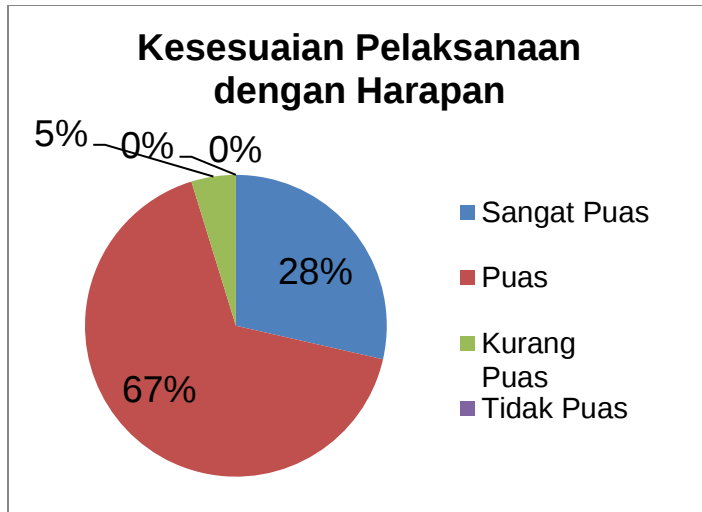
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 15

Tabel 15 Umpan balik dan tindak lanjut layanan PKM

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Pembekalan yang lebih mendalam agar Tim PKM lebih menguasai program dan tujuan PKM	LPPM mengembangkan materi pembekalan bagi dosen dan mahasiswa terkait program PKM dengan berbagai seluk beluknya

Kriteria 9 – kepuasan pemanfaatan hasil penelitian dan PKM

BPM bekerja sama dengan LPPM, secara periodik juga melakukan survei kepada mitra pemanfaat hasil penelitian dan PkM yang dihasilkan sivitas akademika UNIMMA. Pada survei tahun 2024, 85 responden menjawab sangat puas dan puas, sebagaimana disajikan pada Gambar 16 Survei ini dilakukan melalui MOQASS, sebuah sistem informasi penjaminan mutu UNIMMA yang telah diimplementasikan sejak tahun 2020.



Gambar 16 Hasil survey kepuasan mitra pemanfaat hasil penelitian dan PkM

D. Evaluasi

Kriteria kepuasan layanan manajemen

Hasil evaluasi kepuasan layanan manajemen, menunjukkan mayoritas mahasiswa puas dengan layanan manajemen UNIMMA, terutama pada kemudahan layanan akademik. Namun direkomendasikan, untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam layanan akademik untuk meningkatkan kepuasan, dan evaluasi terhadap proses manajemen untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang mungkin timbul. Untuk hasil evaluasi layanan manajemen pada dosen, menunjukkan kepuasan dosen meningkat, namun, masih ada ketidakpuasan terkait kejelasan pedoman pengelolaan keuangan. Sehingga direkomendasikan untuk perbaiki birokrasi pencairan anggaran dan administrasi untuk meningkatkan kejelasan dan efektivitas, dan meningkatkan komunikasi terkait perubahan kebijakan dan prosedur untuk mengurangi ketidakpuasan.

Sedangkan hasil survey pada tenaga kependidikan, terlihat bahwa tenaga kependidikan merasa puas, tetapi kepuasan paling rendah terkait akses terhadap kebijakan dan peraturan. Sehingga perlu peningkatan akses dan pemahaman terhadap kebijakan dan peraturan melalui pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif. Dan perlu untuk mendorong budaya kerja yang lebih mandiri dan inisiatif dari tenaga kependidikan. Hasil survey juga menunjukkan bahwa, mitra kerja sama merasa puas, terutama terkait respon terhadap kebutuhan mereka, rekomendasi ke depan adalah mempertahankan komunikasi dan kerjasama yang baik dan responsif dengan mitra kerja sama.

Kriteria 3 – kepuasan layanan mahasiswa

Hasil yang meningkat secara signifikan pada kepuasan layanan mahasiswa menunjukkan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan. Kedepan diperlukan strategi yang efektif dalam menanggapi umpan balik dan kebutuhan mahasiswa telah membuahkan hasil positif. Selain itu, kepuasan yang tinggi dalam layanan ini menunjukkan keberhasilan dalam memberikan platform bagi mahasiswa untuk mengembangkan minat dan bakat mereka. Sehingga, perlu pengembangan program-program untuk mendukung pertumbuhan dan pengembangan mahasiswa.

Disisi yang lain, meskipun masih diterima dengan baik, ada potensi perbaikan dalam layanan kesehatan. Sehingga perlu melakukan evaluasi mendalam dan identifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau diperluas dalam layanan kesehatan. Selanjutnya, perlu peningkatan perbaikan dan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, pengembangan diversifikasi program-program yang mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Dan perlu dilakukan sosialisasi informasi terkait berbagai layanan kemahasiswaan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi mahasiswa.

Melihat rata-rata hasil survei dari 10 pernyataan yang diajukan, 76% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA. Ini adalah indikator positif, menunjukkan bahwa sebagian besar dosen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh institusi. Penting untuk mencatat peningkatan dari tahun akademik sebelumnya, di mana hanya 69% dosen yang menilai puas dan sangat puas. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, prioritas utama harus diberikan pada optimalisasi proses birokrasi, terutama dalam hal pencairan anggaran dan administrasi. Langkah-langkah perbaikan yang konkrit dan efektif perlu untuk diidentifikasi dan diterapkan guna mempercepat proses dan mengurangi hambatan administratif.

Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan

Terdapat peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan UNIMMA dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini ada pada perbaikan proses, peningkatan kualitas layanan, atau pengenalan inisiatif baru. Selain itu, mahasiswa sangat puas dengan layanan menyalurkan minat dan bakat dan layanan kesehatan perlu mendapatkan perhatian khusus untuk

peningkatan lebih lanjut. Disisi yang lain dari hasil survei, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan umpan balik positif terhadap berbagai aspek layanan kemahasiswaan.

Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia

Hasil survey kepuasan layanan sumber daya manusia, menunjukkan kepuasan baik dosen maupun tenaga kependidikan mengalami peningkatan signifikan dari tahun sebelumnya. Kemudahan kenaikan pangkat bagi dosen dan ketersediaan layanan kesejahteraan bagi tendik memberikan dampak positif pada kepuasan dosen dan tendik. Namun disisi yang lain, kepuasan yang lebih rendah pada kesesuaian reward disebabkan oleh keterbatasan anggaran dana, sehingga perlu strategi kreatif untuk meningkatkan kesesuaian reward tanpa harus meningkatkan beban keuangan institusi. Selain itu, masih ada ketidakpuasan pada transparansi rekrutmen, sehingga perlu perhatian khusus dan komunikasi yang lebih baik dalam proses rekrutmen untuk meningkatkan transparansi.

Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana

Hasil survey kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana, menunjukkan bahwa Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan kemudahan prosedur layanan keuangan. Ini menunjukkan perbaikan dalam penyediaan layanan keuangan di UNIMMA. Kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan kesamaan hak akses atas sarana dan prasarana. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap prosedur peminjaman dan pemanfaatan sarana dan prasarana di luar kelas.

Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana menunjukkan bahwa mayoritas dosen merasa puas dengan ketersediaan layanan kesejahteraan. Ini menunjukkan adanya perhatian yang baik terhadap kesejahteraan dosen di UNIMMA. Kepuasan terendah dosen terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran. Hal ini menunjukkan

perlunya perbaikan dalam manajemen jadwal penggunaan ruang kelas agar tidak mengganggu aktivitas pembelajaran.

Hasil survey pada tenaga kependidikan menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kependidikan merasa sangat puas dan puas dengan kesamaan hak akses atas sarana dan prasarana. Ini menunjukkan adanya perbaikan dalam penyediaan layanan untuk tenaga kependidikan di UNIMMA. Kepuasan terendah tenaga kependidikan terkait dengan kejelasan pedoman sarana dan prasarana. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam penyediaan pedoman yang jelas terkait dengan sarana dan prasarana di UNIMMA.

Dari hasil evaluasi secara keseluruhan, terdapat peningkatan dalam kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana di UNIMMA dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Meskipun demikian, masih terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki, seperti pemahaman mahasiswa terhadap prosedur peminjaman dan pemanfaatan sarana dan prasarana, manajemen jadwal penggunaan ruang kelas, serta penyediaan pedoman yang jelas terkait dengan sarana dan prasarana. Evaluasi rutin dan upaya perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan kepuasan semua pemangku kepentingan dalam layanan keuangan, sarana, dan prasarana di UNIMMA.

Kriteria 7 – kepuasan layanan pendidikan

Hasil evaluasi layanan pendidikan terlihat bahwa Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan keterbukaan dan kooperatifan dosen. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang baik antara mahasiswa dan dosen dalam proses pembelajaran. Sedangkan, Kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan transparansi nilai. Hal ini disebabkan karena Masih ada dosen yang tidak memberikan rekapitulasi hasil belajar secara langsung sebelum mahasiswa mengajukan komplain terhadap nilai yang diperoleh. Mayoritas mahasiswa rata rata menilai layanan pendidikan di UNIMMA baik, dengan mayoritas merasa sangat puas

atau puas. Hasil evaluasi secara keseluruhan, terdapat peningkatan dalam kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di UNIMMA dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Meskipun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan transparansi nilai agar mahasiswa mendapatkan pemahaman yang lebih baik terhadap hasil belajar mereka. Evaluasi rutin dan upaya perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan terus meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di UNIMMA.

Kriteria 6 - kepuasan layanan penelitian

Hasil survey mencerminkan tingkat kepuasan responden terhadap aspek-aspek penelitian di UNIMMA. Evaluasi mencakup kualitas dukungan akademis, ketersediaan sumber daya penelitian, dan kejelasan prosedur penelitian. Hasil evaluasi ini memberikan wawasan tentang sejauh mana lingkungan penelitian mendukung kegiatan riset, memenuhi ekspektasi peneliti, dan mendorong pengembangan pengetahuan di perguruan tinggi atau lembaga penelitian. Mayoritas responden sangat puas dengan akses ke sistem informasi penelitian. Disisi yang lain, kepuasan rendah terkait kejelasan pedoman dan SOP penelitian, meskipun sebagian besar puas. Sehingga perlu diadakan sosialisasi dan diseminasi informasi yang efektif kepada dosen. Selain itu, mayoritas dosen menilai sangat puas dan puas terhadap layanan penelitian. Namun perlu ditetapkan langkah-langkah untuk mempertahankan atau meningkatkan tingkat kepuasan yang sudah tinggi.

Hasil survey pada mitra penelitian menunjukkan terdapat peningkatan yang positif dalam tingkat kepuasan mitra penelitian terhadap layanan penelitian UNIMMA dibandingkan tahun sebelumnya. Dukungan terhadap mitra menunjukkan kualitas kerjasama dan interaksi yang baik antara UNIMMA dan mitra penelitian yang semakin baik. Selain itu, kesesuaian pelaksanaan dengan harapan membutuhkan

perhatian lebih, sehingga evaluasi mendalam perlu dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian dan menetapkan strategi perbaikan.

Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat

Hasil survey Kepuasan Dosen terkait Layanan PkM menunjukkan bahwa Mayoritas dosen merasa sangat puas dan puas dengan akses sistem informasi PkM. Hal ini menunjukkan adanya kemudahan dalam mengakses informasi terkait kegiatan PkM. Konsistensi Pengelolaan PkM: Kepuasan terendah dosen terkait dengan konsistensi pengelolaan PkM. Hal ini menandakan adanya kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi dalam pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan PkM. Sedangkan dari rata rata hasil survey, menunjukkan bahwa Mayoritas dosen menilai layanan PkM di UNIMMA baik, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Persentase kepuasan yang tinggi, yaitu 100%, menunjukkan peningkatan kepuasan dosen terhadap layanan PkM di UNIMMA dari tahun sebelumnya.

Berdasar hasil survey Kepuasan Mitra PkM maka diketahui bahwa Mayoritas mitra PkM merasa sangat puas dengan kesesuaian pelaksanaan kegiatan PkM dengan harapan. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi antara harapan mitra PkM dan pelaksanaan proyek PkM. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan kerja sama antara UNIMMA dan mitra PkM. Sedangkan Mayoritas mitra PkM menilai layanan PkM di UNIMMA baik, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Persentase kepuasan yang tinggi, yaitu 100%, menunjukkan konsistensi peningkatan kepuasan mitra PkM terhadap layanan PkM di UNIMMA dari tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, layanan PkM di UNIMMA dinilai baik oleh dosen dan mitra PkM, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Meskipun demikian, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi dalam pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan PkM serta pelaksanaan kerja sama antara UNIMMA dan mitra PkM. Evaluasi rutin dan upaya perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan terus meningkatnya kepuasan dosen dan mitra PkM terhadap layanan PkM di UNIMMA.

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil survei secara keseluruhan, menunjukkan progres positif pada semua kriteria pengukuran. Namun, perbaikan yang berkelanjutan harus menjadi fokus utama untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kepuasan stakeholders. Dengan implementasi strategi yang tepat, termasuk reformasi birokrasi dan peningkatan kejelasan dalam pedoman pengelolaan keuangan, diharapkan akan terjadi peningkatan yang lebih lanjut dalam tingkat kepuasan dosen di masa mendatang.
2. Seiring dengan meningkatnya tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA, Universitas perlu terus berfokus pada pemahaman mahasiswa terkait kebijakan dan prosedur akses. Melalui upaya komunikasi yang lebih baik dan evaluasi kontinu, UNIMMA harus dapat memastikan bahwa layanannya tetap memenuhi dan melebihi harapan mahasiswa.
3. Dengan meningkatnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan UNIMMA, perhatian khusus pada transparansi nilai menjadi kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan mahasiswa. Melalui pelatihan, pemantauan, dan penguatan kebijakan, UNIMMA dapat memastikan bahwa setiap mahasiswa merasa didukung dan diperlakukan dengan adil dalam proses pembelajaran dan penilaian.
4. Dengan tingkat kepuasan mitra penelitian yang tinggi, UNIMMA memiliki peluang untuk memperkuat posisinya sebagai mitra penelitian yang diandalkan dan mendukung. Sehingga fokus perbaikannya adalah pada kesesuaian pelaksanaan dapat membantu yang memastikan bahwa UNIMMA terus memenuhi harapan dan kebutuhan mitra penelitian.
5. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi dari dosen dan mitra terhadap layanan PKM UNIMMA, Universitas dapat membangun fondasi yang kuat untuk kerjasama penelitian dan pengabdian masyarakat yang berkelanjutan. Fokus pada

konsistensi pengelolaan dan kerja sama dapat meningkatkan efektivitas layanan PkM secara keseluruhan

6. UNIMMA sebaiknya memastikan bahwa layanan SDM tetap mendukung kesejahteraan dan produktivitas dosen dan tenaga kependidikan. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan harus diupayakan.

B. REKOMENDASI

Rekomendasi ke depan adalah:

1. Perlu dilakukan Identifikasi dan perbaiki aspek-aspek dalam layanan kesehatan yang menyebabkan tingkat kepuasan rendah.
2. Perlu dilakukan peningkatan ketersediaan dan kualitas layanan kesehatan bagi mahasiswa.
3. Penguatan program-program penyaluran minat dan bakat mahasiswa
4. Pengembangan program program baru yang dapat meningkatkan pengalaman kemahasiswaan.
5. Peningkatan kesesuaian reward tanpa meningkatkan beban keuangan, seperti memberikan insentif non-finansial.
6. Peningkatan komunikasi yang jelas dengan dosen terkait pembatasan anggaran dan terlibat dalam dialog terbuka mengenai alternatif reward.
7. Peningkatan transparansi dan komunikasi dalam proses rekrutmen untuk mengatasi ketidakpuasan yang masih ada.
8. Pelatihan dan pengembangan bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan keterampilan dan kesiapan mereka dalam menghadapi perubahan atau kebijakan baru.
9. Perlu pelatihan tambahan kepada dosen terkait pentingnya memberikan rekapitulasi hasil belajar secara transparan dan langsung kepada mahasiswa.
10. Terapkan sistem pemantauan dan evaluasi yang sistematis terhadap praktik transparansi nilai.
11. Pastikan setiap dosen mematuhi kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.
12. Perlu perbaikan, dan penguatan kebijakan terkait transparansi nilai, termasuk sanksi yang sesuai bagi dosen yang tidak memenuhi kewajiban ini

13. Perlu adanya sosialisas yang lebih intensif untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa terkait prosedur dan kebijakan akses sarana dan prasarana.
14. Perlu adanya evaluai mendalam terhadap proses dan kebijakan yang mempengaruhi kesamaan hak akses.
15. Perlu adanya perbaikan dan komunikasi yang transparan untuk memastikan ketersediaan dan akses yang setara.
16. Perlu adanya peningkatan layanan keuangan berdasarkan umpan balik mahasiswa.
17. Perlu pelibatan mahasiswa dalam proses pengembangan kebijakan terkait sarana dan prasarana untuk memastikan representasi kebutuhan mereka
18. Perlu adanya pelatihan dan pengembangan untuk tenaga kependidikan yang terlibat dalam penelitian guna memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan mitra.
19. Perlu analisis mendalam terhadap proses pengelolaan PkM untuk mengidentifikasi titik-titik kritis dan perbaikan yang diperlukan.
20. Tingkatkan koordinasi dan komunikasi internal untuk memastikan konsistensi pelaksanaan kerja sama dengan mitra PkM
21. Perlu konsistensi pengelolaan untuk meningkatkan kepuasan dosen.
22. Perlu peningkatan komunikasi dengan mitra penelitian terkait ekspektasi dan harapan secara lebih rinci dan jelas.
23. Perlu adanya saluran komunikasi yang terbuka untuk diskusi dan penyesuaian bila diperlukan.