



LAPORAN SURVEI KEPUASAN



Kepuasan Mahasiswa



Kepuasan Dosen & Tendik



Kepuasan Mitra Kerjasama

**TAHUN AKADEMIK
2020-2021**

UNIMMA

LEMBAR PENGESAHAN

Tanggal	: 03 Agustus 2021
Disiapkan oleh	Kabid Pengukuran dan Audit Mutu  (Dr. Ahwy Oktradiksa, S.Pd.I., M.Pd.I) NIK. 128506096
Dikendalikan oleh	Kepala Badan Penjaminan Mutu  (Dr. Budi Waluyo, MT) NIK. 067706026
Disetujui oleh	Rektor,  (Dr. Lili Andriyani, SE., M.Si) NIK. 987208140

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan dihadapan 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 berkelanjutan, dan juga menjadi salah satu material dalam rapat tinjauan menejemen (RTM).

Magelang, Agustus 2021

Badan Penjaminan Mutu
Universitas Muhammadiyah Magelang

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN.....	3
KATA PENGANTAR	4
BAB I KONSEP PELAKSANAAN SURVEY	6
BAB II HASIL SURVEI DAN EVALUASI.....	12
A. Pelaksanaan Survey	12
B. Responden Survey	12
C. Hasil Survey.....	12
Kriteria 2 – kepuasan layanan manajemen (tata kelola, tata pamong dan kerjasama) ...	12
Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan	16
Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia	18
Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana	19
Kriteria 6 - kepuasan layanan pendidikan	22
Kriteria 7 – kepuasan layanan penelitian.....	23
Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat	25
D. Evaluasi	27
Kriteria 2 - kepuasan layanan manajemen	27
Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan	28
Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia	29
Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana	30
Kriteria 6 – kepuasan layanan pendidikan	31
Kriteria 7- kepuasan layanan penelitian.....	31
Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat	32
BAB III PENUTUP	33
A. KESIMPULAN	33
B. REKOMENDASI.....	35

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. Sumber Daya 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 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 manajemen/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 utama 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://docs.google.com/document/d/1Tk931TdUQXSxLyIKLvqk5nU7HuhbEGTC/edit?usp=sharing&oid=101002056824129304996&rtpof=true&sd=true>

2. Instrument survey untuk dosen

<https://docs.google.com/document/d/1sZf2ilgT-RsvKW-E-z9c-hcmWGFwYbl-/edit?usp=sharing&oid=101002056824129304996&rtpof=true&sd=true>

3. Instrument survey untuk tendik

<https://docs.google.com/document/d/11H0xq4-lpQcJAWWMquc6zdoV-K7uy2J8/edit?usp=sharing&oid=101002056824129304996&rtpof=true&sd=true>

4. Instrument survey untuk mitra

<https://docs.google.com/document/d/1bn0fp2q3dAzqO1F1k5UOdpWq44sh1auW/edit?usp=sharing&oid=101002056824129304996&rtpof=true&sd=true>

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/ <i>Strong</i>

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 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 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/ <i>Strong</i>

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 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 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 item 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 item pernyataan yang dihitung menggunakan program SPSS.26. Hasil perhitungan menunjukkan 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 2020 sd Agustus 2021, 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 mahasiswa aktif UNIMMA yang mengisi survey adalah 983 sehingga dapat dikatakan bahwa responden mahasiswa yang mengisi survey mewakili populasi mahasiswa UNIMMA. Untuk responden dosen yang mengisi survey adalah 127 dosen UNIMMA. Sedangkan untuk responden tendik yang mengisi survey adalah 109 dari total 139 tendik UNIMMA, sehingga dapat dikatakan bahwa responden tendik yang mengisi survey mewakili populasi tendik. Untuk responden mitra yang mengisi survey adalah 46 mitra mewakili populasi mitra.

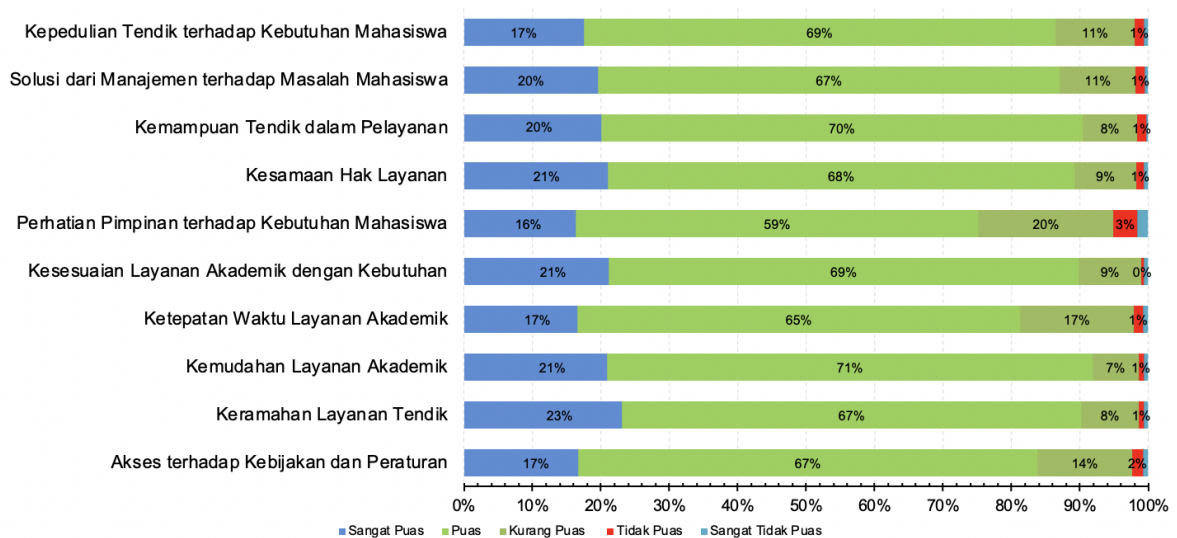
C. Hasil Survey

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

a) Kepuasan mahasiswa

Gambar 1 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait manajemen UNIMMA dimana responden paling puas terhadap kemudahan layanan akademik (21% sangat puas dan 71% puas) dan kepuasan terendah pada perhatian pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa (16% sangat puas dan 59% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 10 pernyataan yang diajukan, 19% mahasiswa menilai sangat puas, 67% puas, 11% kurang puas, 1% tidak puas dan 1 % sangat tidak puas.

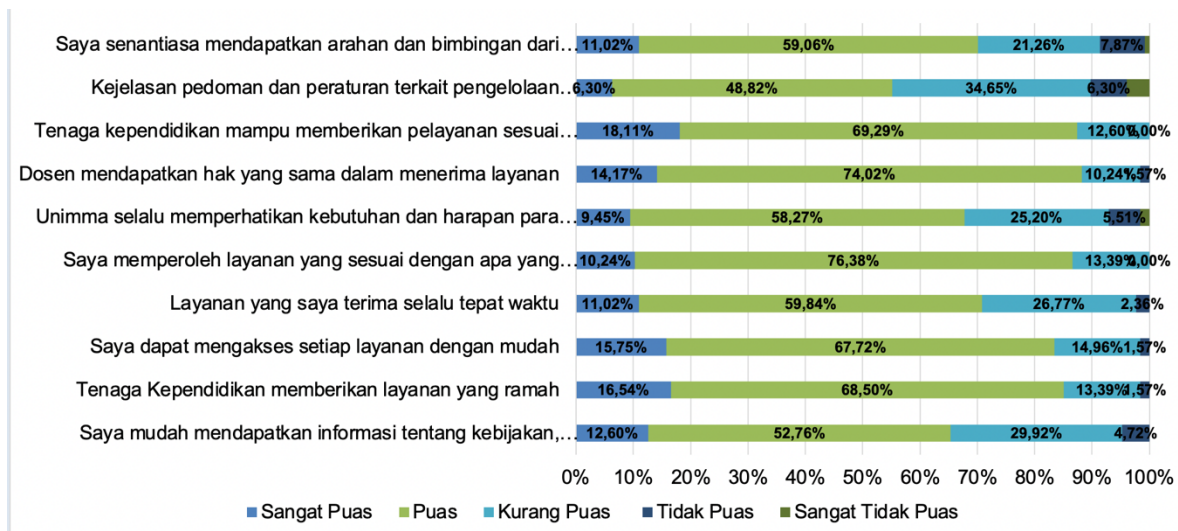
Dengan demikian, 88% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA.



Gambar 1 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait manajemen UNIMMA

b) Kepuasan dosen

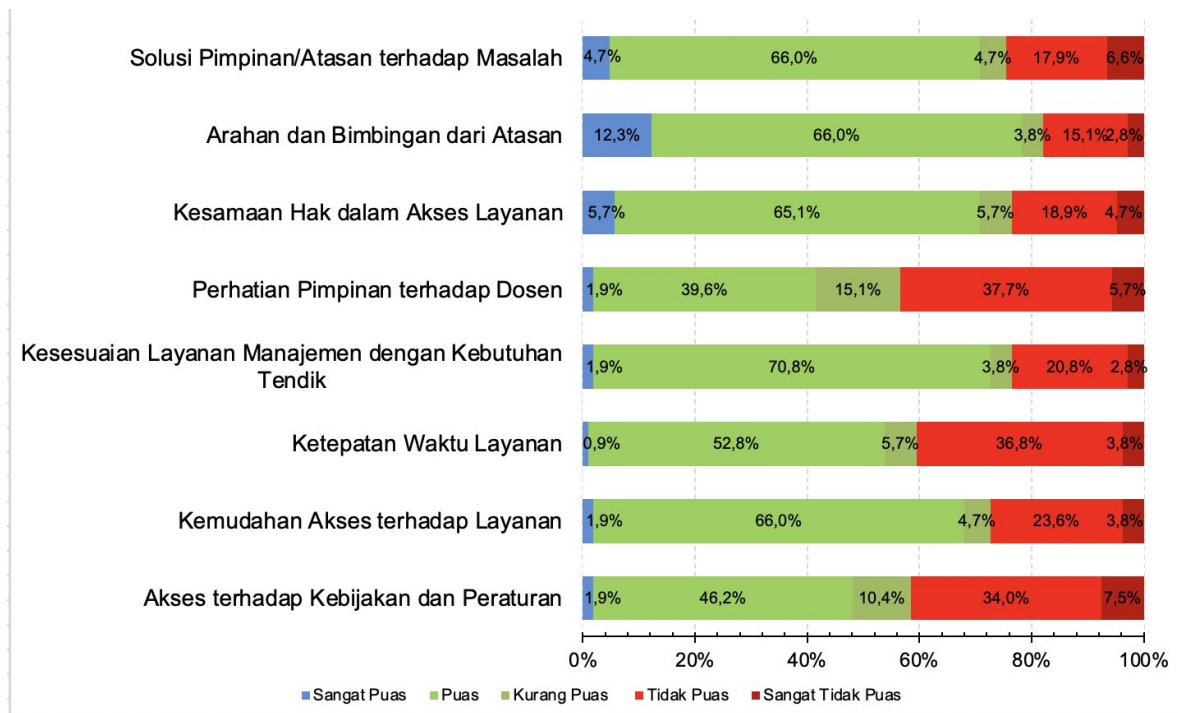
Gambar 2 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait manajemen UNIMMA dimana responden paling puas terhadap hak yang sama dalam menerima pelayanan (14% sangat puas dan 74% puas) dan kepuasan terendah pada kejelasan dan peraturan berkaitan dengan keuangan (6,3% sangat puas dan 48,8% puas). Hasil ini disebabkan oleh birokrasi pencairan anggaran dan administrasi yang kurang efektif. Adapun rata-rata hasil survei dari 10 pernyataan yang diajukan, 12,5% dosen menilai sangat puas, 63,5% puas, 20,2% kurang puas, 3,15% tidak puas, dan 0,6% sangat tidak puas. Dengan demikian, 76% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA.



Gambar 2 hasil survei kepuasan dari dosen terkait manajemen UNIMMA

c) Kepuasan tendik

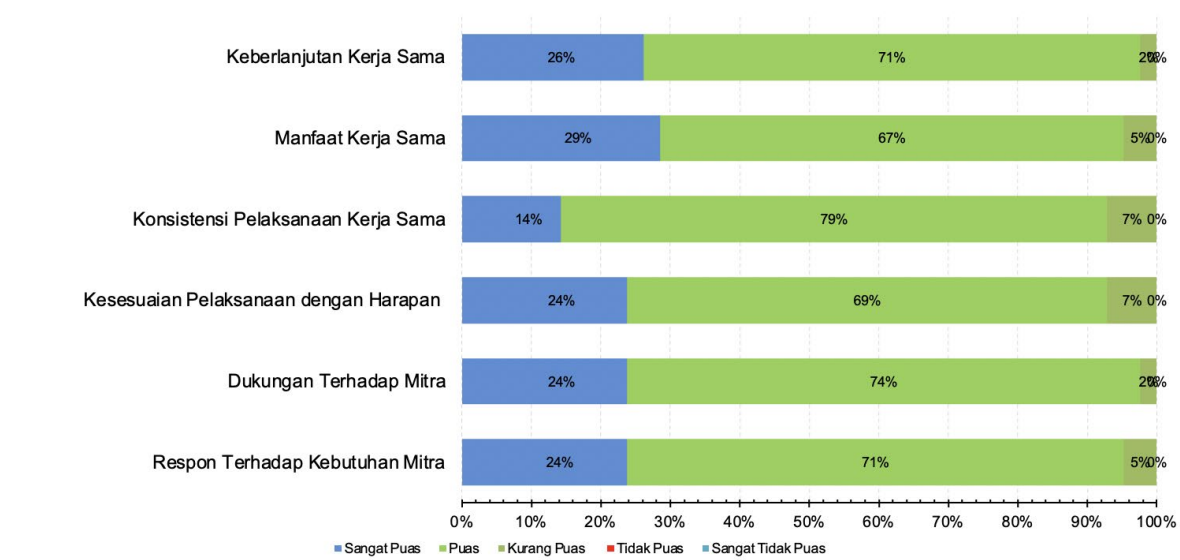
Gambar 3 menunjukkan hasil survei kepuasan dari tenaga kependidikan terkait manajemen UNIMMA dimana responden paling puas terhadap arahan dan bimbingan dari atasan (12,3% sangat puas dan 66% puas) dan kepuasan terendah pada akses terhadap kebijakan dan peraturan (1,9% sangat puas dan 46,2% puas). Hasil ini disebabkan oleh budaya kerja tenaga kependidikan yang fokus pada layanan dan masih membutuhkan bimbingan dari atasan terkait aturan-aturan yang diluar tupoksinya. Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 3,9% tendik menilai sangat puas, 59,1% puas, 6,7% kurang puas, 25,6% tidak puas, dan 4,7% sangat tidak puas. Dengan demikian, 63% tendik menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA.



Gambar 3 hasil survey kepuasan tendik pada manajemen UNIMMA

d) Kepuasan mitra kerja sama

Gambar 4 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mitra kerja sama terkait manajemen UNIMMA dimana responden paling puas terhadap keberlanjutan kerjasama (26% sangat puas dan 71% puas) dan kepuasan terendah pada 'konsistensi pelaksanaan kerjasama' (14% sangat puas dan 79% puas). Secara umum, mitra kerja sama UNIMMA merasakan mutual partnership dalam implementasi kerja sama pada seluruh bidang. Adapun rata-rata hasil survei dari 6 pernyataan yang diajukan, 23% mitra kerja sama menilai sangat puas, 72% puas, 5% kurang puas. Dengan demikian, 95% mitra kerja sama menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA



Gambar 4 hasil survey kepuasan mitra kerjasama

Selanjutnya, saran yang diberikan mitra dianalisa pada Tabel 10

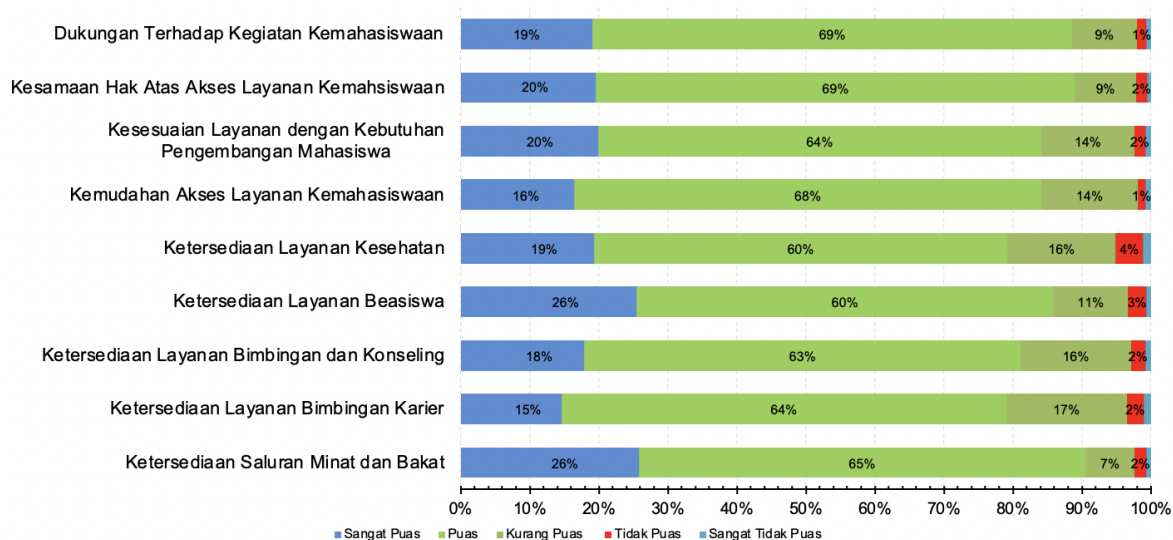
Tabel 10. Umpan balik dan tindak lanjut hasil survey

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Perlu dilakukan komunikasi lebih sering antara perwakilan mahasiswa dengan pimpinan	Peningkatan komunikasi dan diskusi melalui program pengembangan suasana akademis di lingkungan kampus
2.	Perlunya kebijakan yang jelas dalam pengelolaan SDM	Pengembangan roadmap karier dosen dan tendik untuk jabatan akademik maupun fungsional
3.	Perlunya fleksibilitas dalam penyesuaian jadwal dan implementasi kerjasama	Pengembangan mekanisme implementasi kerjasama yang lebih flexible
4.	Perlunya peningkatan kapasitas mitra dalam implementasi kerjasama	Penyelenggaraan Workshop dan training untuk mitra kerjasama
5.	Perlunya peningkatan kerjasama yang memberikan solusi inovatif untuk industri	Peningkatan kerjasama penelitian dan PKM yang memfokuskan pada penyelesaian masalah masalah mitra

Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan

Gambar 5 menyajikan hasil survei pada tahun akademik 2021/2021 secara komprehensif dimana mahasiswa UNIMMA paling puas terhadap ketersediaan layanan untuk menyalurkan minat dan bakat (26% sangat puas dan 65% puas) dan

kepuasan terendah pada ketersediaan layanan bimbingan karier (15% sangat puas dan 64% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 20% mahasiswa menilai sangat puas, 65% puas, 13% kurang puas, 2% tidak puas, dan 1% sangat tidak puas. Dengan demikian, 85% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan kemahasiswaan UNIMMA.



Gambar 5 Hasil survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan

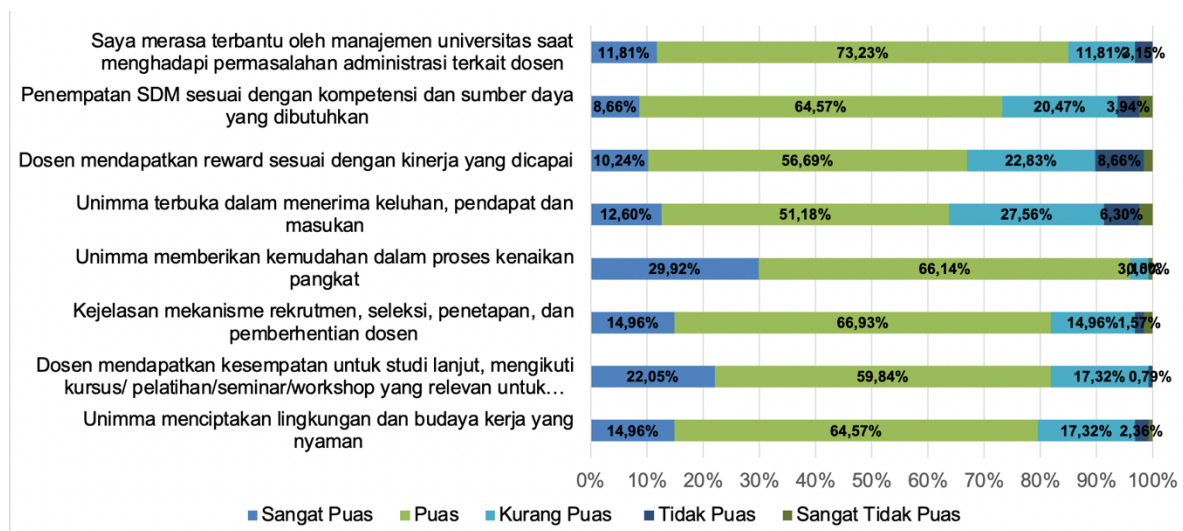
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 6

Tabel 6 Umpan balik dan tindak lanjut terhadap layanan kemahasiswaan

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Layanan kemahasiswaan kurang responsif terhadap kebutuhan dan masalah mahasiswa	Peningkatan komunikasi antara tendik dan mahasiswa melalui penggunaan platform online, social media dan pertemuan regular
2.	Perlunya pendampingan dan fasilitasi untuk mengatasi tekanan akademik dan emosional	UNIMMA menyediakan layanan konseling dan dukungan psikologis bagi mahasiswa
3.	Perlu penguatan AL islam di kemuhammadiyah lingkungan kampus	LP2SI menyelenggarakan kajian rutin tiap jum'at dan Tahsin secara rutin yang dapat diikuti oleh mahasiswa.

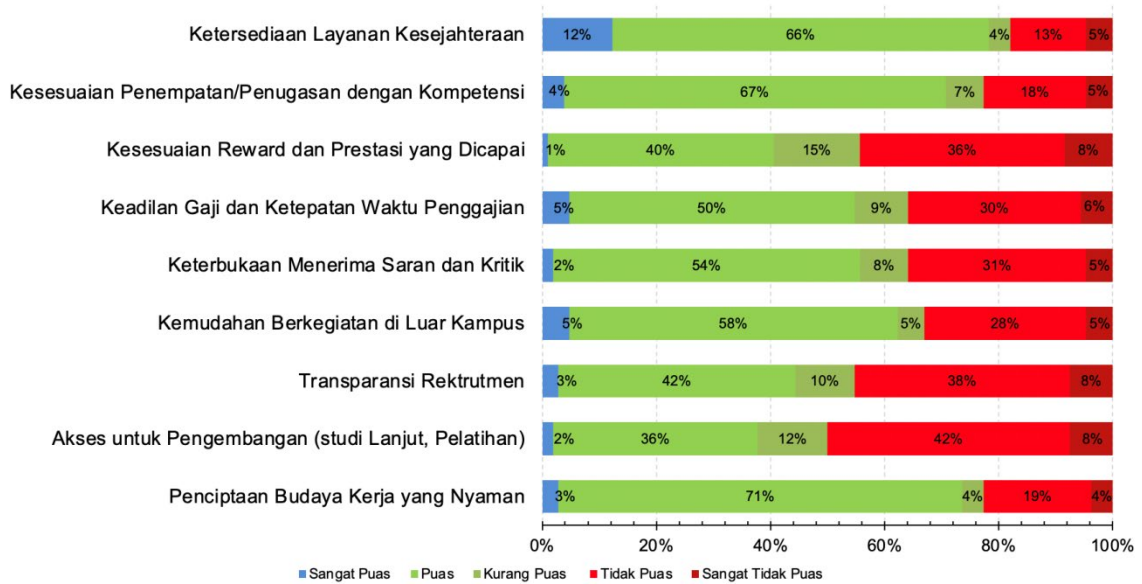
Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia

Gambar 6 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan SDM dimana responden paling puas terhadap ‘kemudahan kenaikan pangkat’ (30% sangat puas dan 66% puas) dan kepuasan terendah pada ‘keterbukaan dalam menerima keluhan (12,6% sangat puas dan 51,2% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 15,7% dosen menilai sangat puas, 62,9% puas, 16,9% kurang puas, 3,4% tidak puas dan 1,2% sangat tidak puas. Dengan demikian, 78,5% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan SDM.



Gambar 6 hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan SDM

Gambar 7 menunjukkan hasil survei kepuasan dari tenaga kependidikan terkait layanan SDM dimana responden paling puas terhadap ‘ketersediaan layanan kesejahteraan’ (4% sangat puas dan 67% puas) dan kepuasan terendah pada ‘akses untuk pengembangan (studi lanjut, pelatihan) (2% sangat puas dan 36% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 4% tendik menilai sangat puas, 54% puas, 8% kurang puas, 28% tidak puas, dan 6% sangat tidak puas. Dengan demikian, 58% tendik menilai puas dan sangat puas terhadap layanan SDM.



Gambar 7 Hasil survei kepuasan dari tenaga kependidikan terkait layanan SDM

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

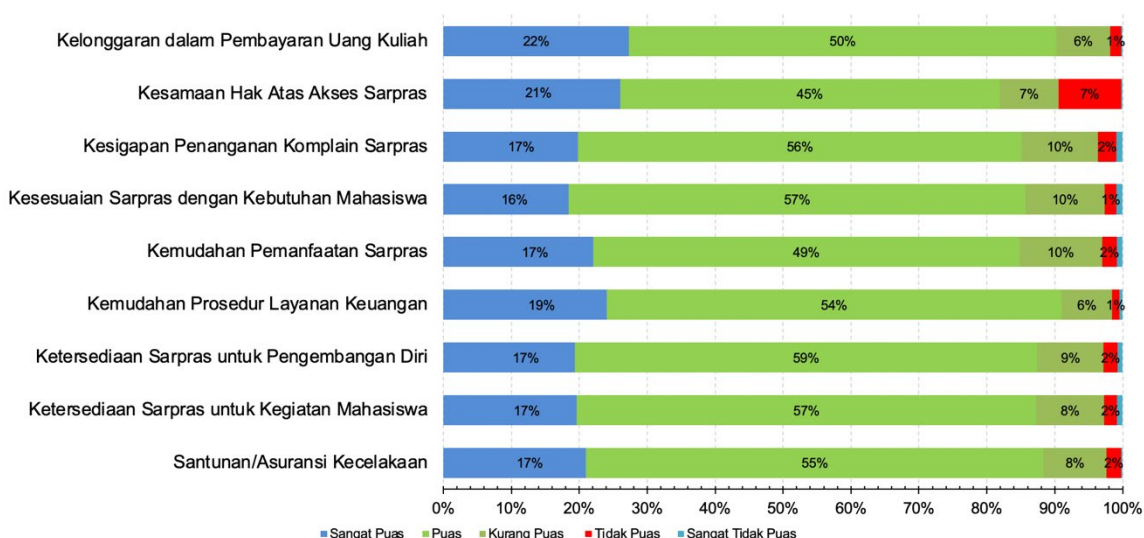
Tabel 11 Umpan balik dan tindak lanjut layanan SDM

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Perlu peningkatan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan melalui workshop	UNIMMA melakukan diversifikasi program pelatihan dengan menyelenggarakan beberapa workshop yang relevan sesuai kebutuhan tendik dan dosen.
2.	Perlu peningkatan kemampuan dosen agar mampu berkompetisi secara lebih luas di dunia	BPSDM memfasilitasi dosen untuk meningkatkan kemampuan berbahasa asing dan kemampuan soft skill
3.	Perlu peningkatan kesejahteraan dosen dan tendik melalui fasilitas asuransi kesehatan dan asuransi ketenagakerjaan	UNIMMA telah menetapkan bantuan asuransi untuk dosen dan tendik meliputi asuransi kesehatan dan keselamatan kerja

Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana

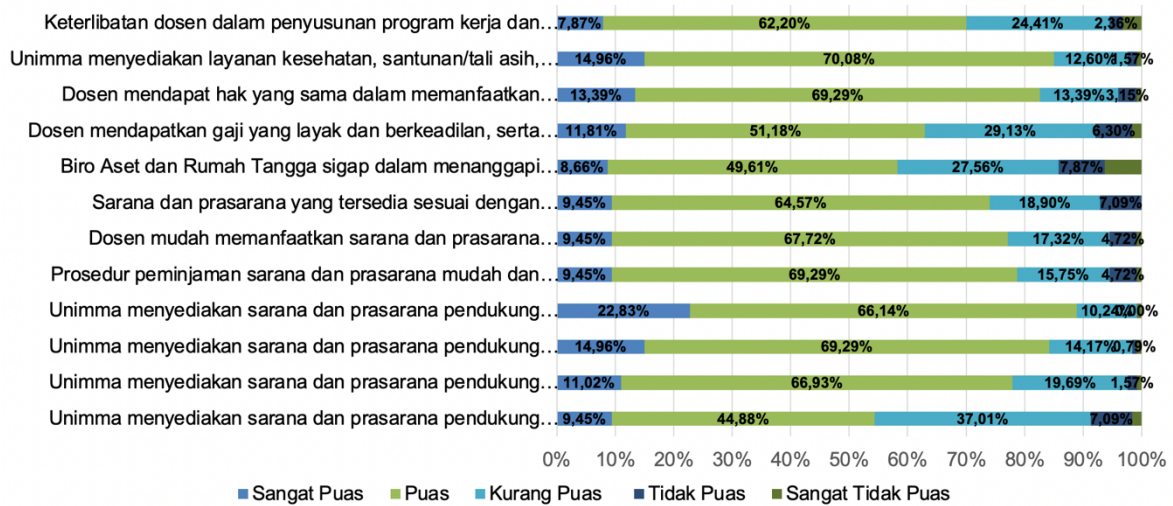
Gambar 8 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa dimana responden paling puas terhadap Kelonggaran dalam Pembayaran Uang Kuliah (22% sangat

puas dan 66% puas) dan kepuasan terendah pada Kesesuaian Sarpras dengan Kebutuhan Mahasiswa (16% sangat puas dan 59% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 18% mahasiswa menilai sangat puas, 63% puas, 15% kurang puas, 2% tidak puas dan 1% sangat tidak puas. Dengan demikian, 81% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA.



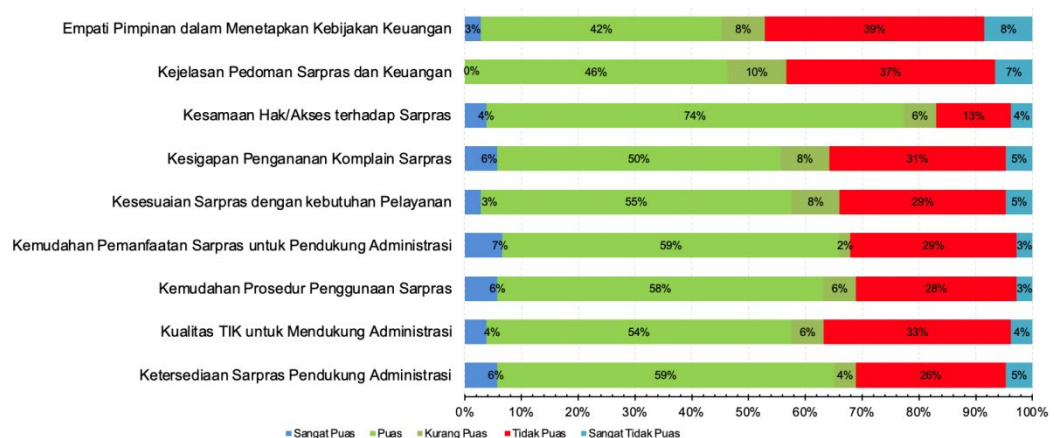
Gambar 8 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana

Gambar 9 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen dimana responden paling puas terhadap ' (22,8% sangat puas dan 66,2% puas) dan kepuasan terendah pada 'ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran' (9,5% sangat puas dan 44,9% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 12 pernyataan yang diajukan, 12% dosen menilai sangat puas, 62,6% puas, 20% kurang puas, 3,9% tidak puas, dan 1,5% sangat tidak puas. Dengan demikian, 74,6% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA.



Gambar 9 Hasil survei kepuasan dari dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana

Gambar 10 menunjukkan hasil survei kepuasan dari tenaga kependidikan dimana responden paling puas terhadap 'kesamaan hak akses atas sarana dan prasarana' (4% sangat puas dan 74% puas) dan kepuasan terendah pada 'empati pimpinan dalam menetapkan kebijakan keuangan' (3% sangat puas dan 42% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 4% tenaga kependidikan menilai sangat puas, 55% puas, 6% kurang puas, 30% tidak puas, dan 5% sangat tidak puas. Dengan demikian, 59% tenaga kependidikan menilai puas dan sangat puas terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA.



Gambar 10 Hasil survei kepuasan dari tendik terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana

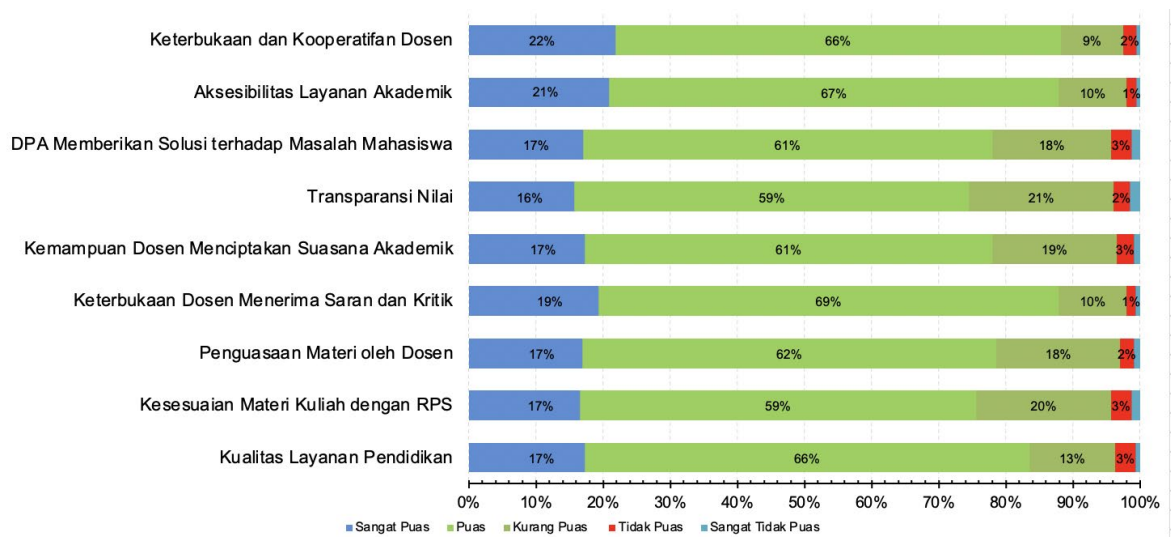
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 12

Tabel 12 Umpan balik dan tindak lanjut keuangan dan sarana prasarana

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Blank spot internet pada beberapa ruang kelas dan Gedung di kampus 2	BSI telah menambahkan beberapa jaringan baru untuk peningkatan akses internet mahasiswa dan dosen.
2.	WC kampus 2 kurang bersih	Peningkatan pengawasan dan pemantauan berkala terhadap kondisi WC oleh staf kebersihan
3.	Perlu pendampingan dalam pelaporan keuangan dosen (seperti pelaporan pajak)	UNIMMA membentuk tim pendamping untuk pelaporan pajak dosen dan tendik

Kriteria 6 - kepuasan layanan pendidikan

Gambar 11 menyajikan hasil survei pada tahun akademik 2022/2023 secara komprehensif dimana mahasiswa UNIMMA paling puas terhadap 'Keterbukaan dan Kooperatifan Dosen (22% sangat puas dan 66% puas) dan kepuasan terendah pada 'transparansi nilai' (16% sangat puas dan 59% puas). Hal ini karena masih ada dosen yang tidak memberikan rekapitulasi hasil belajar secara langsung sebelum mahasiswa komplain terhadap nilai yang diperoleh. Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 18% mahasiswa menilai sangat puas, 63% puas, 15% kurang puas, 2% tidak puas dan 1% sangat tidak puas. Dengan demikian, 81% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan pendidikan UNIMMA.



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

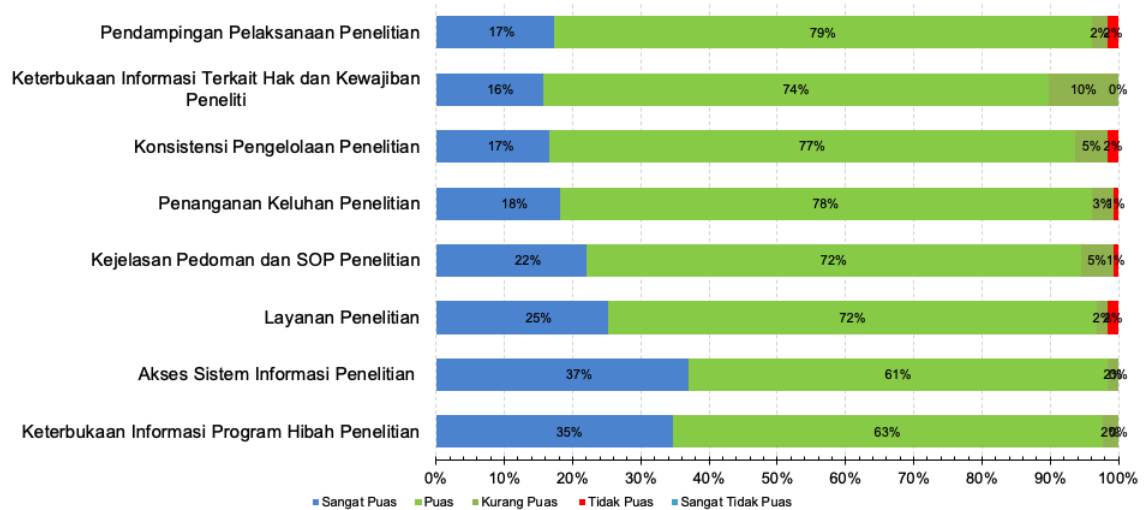
Tabel 13 Umpan balik dan tindak lanjut layanan pendidikan

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Beberapa dosen mengajarkan materi yang tidak diupdate	UNIMMA mewajibkan seluruh dosen untuk melakukan review RPS tiap awal semester
2.	Minimnya fasilitas laboratorium	Fakultas meningkatkan kerjasama sharing resources dengan institusi yang terkait
3.	Perlu informasi lebih luas untuk program program baru (MBKM)	UNIMMA melaksanakan sosialisasi dan memfasilitasi mahasiswa untuk mengimplementasikan MBKM

Kriteria 7 – kepuasan layanan penelitian

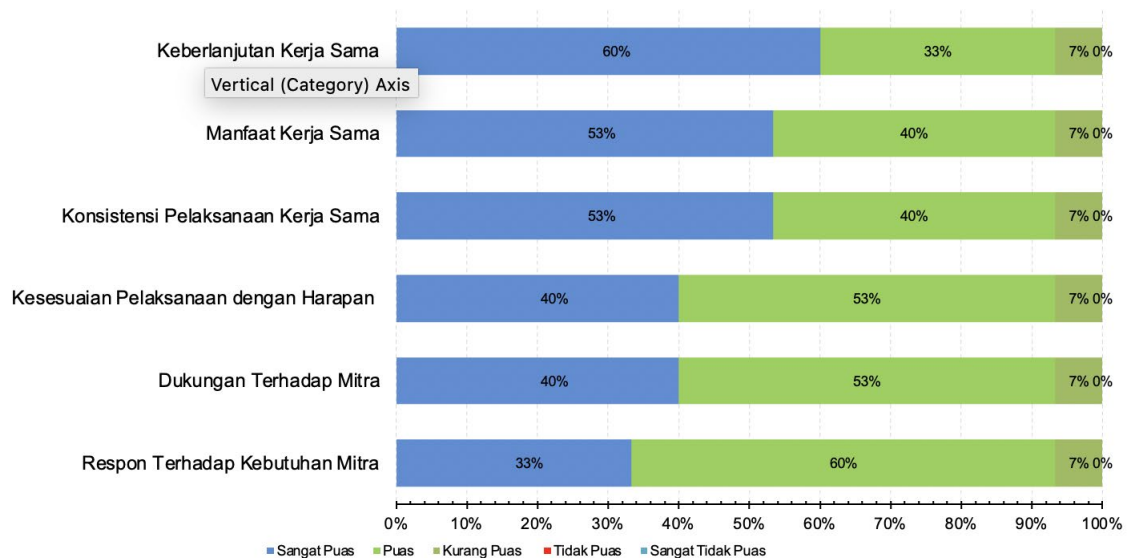
Gambar 12 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan penelitian dimana responden paling puas terhadap ‘akses sistem informasi penelitian’ (37% sangat puas dan 60% puas) dan kepuasan terendah pada ‘Keterbukaan Informasi Terkait Hak dan Kewajiban Peneliti’ (16% sangat puas dan 74% puas). Adapun rata-

rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 23% dosen menilai sangat puas, 72% puas, 4% kurang puas, dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 95% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan penelitian.



Gambar 12 Hasil survei kepuasan dari dosen terhadap layanan penelitian

Gambar 13 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mitra penelitian dimana responden paling puas terhadap keberlanjutan kerjasama (70% sangat puas dan 33% puas) dan kepuasan terendah pada respon terhadap kebutuhan mitra (33% sangat puas dan 60% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 6 pernyataan yang diajukan, 47% mitra menilai sangat puas, 47% puas, dan 7% kurang puas. Dengan demikian, 93% mitra menilai puas dan sangat puas terhadap layanan penelitian.



Gambar 13 hasil survei kepuasan dari mitra penelitian

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

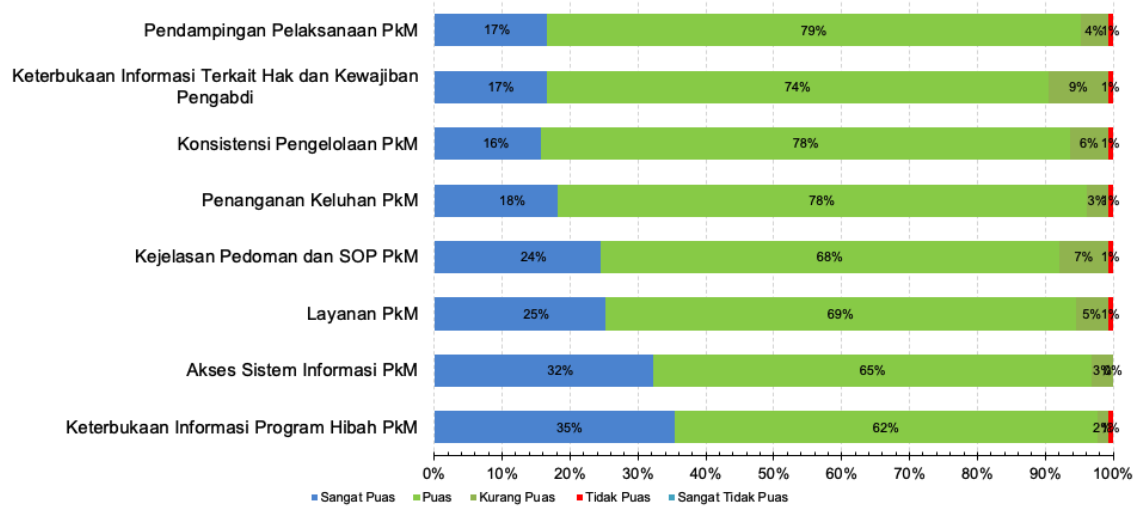
Tabel 14 Umpan balik dan tindak lanjut layanan penelitian

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Adanya konflik kepentingan yang mengaburkan hak dan kewajiban peneliti	LPPM melaksanakan monitoring dan evaluasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian.
2.	Perlu adanya pengelolaan data dan dokumen penelitian yang lebih efektif mulai dari pengumpulan, penyimpanan dan pengolahan data	LPPM mengembangkan system pengelolaan data dan dokumen penelitian, serta senantiasa melakukan perbaikan SOP untuk pengelolaan data penelitian secara lebih baik
3.	Perlu pengembangan penelitian yang didasarkan pada bidang keilmuan program studi melalui pusat studi	Pengembangan pusat studi sebagai pusat penelitian berbasis keilmuan program studi

Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat

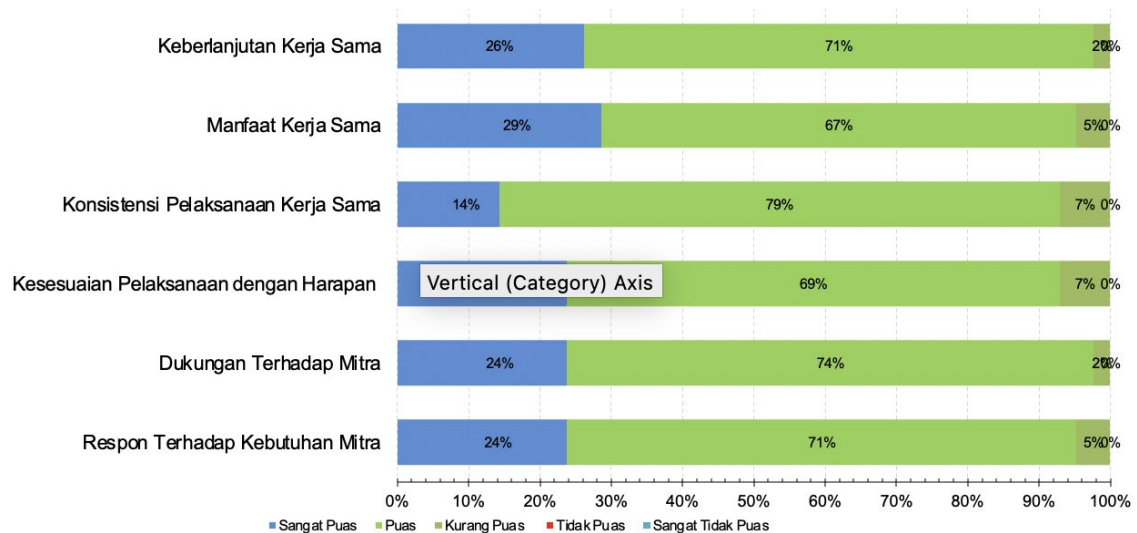
Gambar 14 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan PKM dimana responden paling puas terhadap ‘Keterbukaan Informasi Program Hibah PKM’ (35% sangat puas dan 62% puas) dan kepuasan terendah pada ‘Keterbukaan Informasi Terkait Hak dan Kewajiban Pengabdi’ (17% sangat puas dan 74% puas).

Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 23% dosen menilai sangat puas, 72% puas, 5% kurang puas dan 1% sangat tidak puas. Dengan demikian, 95% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan PkM.



Gambar 14 Hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan PkM

Gambar 15 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mitra PkM dimana responden paling puas terhadap 'keberlanjutan kerjasama' (26% sangat puas dan 71% puas) dan kepuasan terendah pada 'konsistensi pelaksanaan kerja sama' (14% sangat puas dan 79% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 6 pernyataan yang diajukan, 23% mitra menilai sangat puas, 72% puas, dan 5% kurang puas. Dengan demikian, 985% mitra menilai puas dan sangat puas terhadap layanan PkM.



Gambar 15 hasil survei kepuasan dari mitra PKM

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.	Perlunya pendampingan dari LPPM untuk komunikasi dan kolaborasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan PKM	LPPM bekerjasama dan berkolaborasi dengan pemerintah daerah dalam menentukan prioritas desa/wilayah untuk implementasi PKM
2.	Perlunya penguatan partisipasi dan keterlibatan semua pihak yang terlibat dalam PKM	LPPM menyelenggarakan pelatihan dan workshop bekerjasama dengan pemerintah daerah untuk peningkatan kapasitas dalam pelaksanaan PKM
3.	Perlunya pengembangan dan implementasi PKM yang berkelanjutan (bukan one shot activity)	LPPM mengembangkan desa binaan untuk pengembangan dan implementasi PKM yang berkelanjutan

D. Evaluasi

Kriteria 2 - kepuasan layanan manajemen

Dari hasil survey kepuasan, terlihat bahwa kemudahan layanan akademik dinilai tinggi oleh mahasiswa, namun perhatian pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa

mendapatkan penilaian rendah. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan signifikan antara aspek-aspek yang dinilai. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami mengapa perhatian pimpinan mendapat penilaian rendah dan langkah apa yang dapat diambil untuk memperbaikinya. Namun demikian, mayoritas mahasiswa menilai layanan manajemen UNIMMA baik (puas dan sangat puas), yang meningkat dari tahun sebelumnya. Ini merupakan hal yang positif dan menunjukkan adanya peningkatan dalam kepuasan mahasiswa terhadap layanan. Disatu sisi, tenaga kependidikan menilai arahan dan bimbingan dari atasan cukup tinggi, namun akses terhadap kebijakan dan peraturan mendapat penilaian rendah. Budaya kerja yang fokus pada layanan dan kebutuhan akan bimbingan dari atasan terkait aturan menunjukkan bahwa ada kesempatan untuk meningkatkan pemahaman dan akses terhadap kebijakan dan peraturan bagi tenaga kependidikan. Pada mayoritas tenaga kependidikan menilai layanan manajemen UNIMMA baik (puas dan sangat puas), namun terdapat sebagian yang tidak puas dan sangat tidak puas. Sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya. Terlihat bahwa responden mitra merasa puas terutama terhadap keberlanjutan kerjasama, namun konsistensi pelaksanaan kerjasama mendapat penilaian rendah. Meskipun secara umum terdapat mutual partnership dalam implementasi kerja sama, masih diperlukan perhatian khusus terhadap konsistensi pelaksanaan kerjasama untuk meningkatkan kepuasan mitra kerja sama. Mayoritas mitra kerja sama menilai layanan manajemen UNIMMA sangat baik, namun masih terdapat sebagian kecil yang tidak puas. Sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya.

Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan

Dari hasil survey diketahui bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan ketersediaan layanan untuk menyalurkan minat dan bakat, yang menunjukkan bahwa UNIMMA memiliki kebijakan dan fasilitas yang mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Terlihat bahwa, kepuasan terendah mahasiswa terkait

dengan ketersediaan layanan bimbingan karier. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan layanan dan dukungan bagi mahasiswa dalam merencanakan karier mereka setelah lulus. Selain itu, mayoritas mahasiswa menilai layanan kemahasiswaan UNIMMA baik (puas dan sangat puas), namun terdapat sebagian kecil yang kurang puas atau tidak puas. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya. Dalam evaluasi keseluruhan, terlihat bahwa sementara mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan kemahasiswaan UNIMMA, namun demikian terdapat area yang memerlukan perhatian khusus, terutama terkait dengan penyediaan layanan bimbingan karier. Penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap proses dan ketersediaan layanan bimbingan karier serta mengidentifikasi cara untuk meningkatkannya agar memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik.

Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia

Dari hasil survey diketahui, bahwa Mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan ketersediaan layanan kesejahteraan, yang menunjukkan bahwa UNIMMA memiliki kebijakan dan program yang mendukung kesejahteraan para tenaga kependidikan. Disisi yang lain, kepuasan terendah tenaga kependidikan terkait dengan akses untuk pengembangan, seperti studi lanjut dan pelatihan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam penyediaan akses dan dukungan untuk pengembangan karier dan kemampuan profesional para tenaga kependidikan. Selain itu, mayoritas tenaga kependidikan menilai layanan SDM UNIMMA baik (puas dan sangat puas), namun terdapat sebagian kecil yang kurang puas atau sangat tidak puas. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya. Dalam evaluasi keseluruhan, terlihat bahwa mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan layanan SDM UNIMMA, terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan penyediaan akses untuk pengembangan karier dan pelatihan. Penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap proses dan kebijakan yang ada serta mengidentifikasi cara untuk meningkatkan akses dan

dukungan untuk pengembangan profesional tenaga kependidikan agar dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik

Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana

Survey kepuasan mahasiswa pada layanan keuangan dan sarana prasarana menunjukkan bahwa Mayoritas mahasiswa merasa puas dengan kelonggaran dalam pembayaran uang kuliah, menunjukkan bahwa kebijakan keuangan yang fleksibel dihargai oleh mahasiswa. Namun disisi yang lain, Kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan kesesuaian sarana dan prasarana dengan kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan adanya gap antara apa yang disediakan oleh UNIMMA dan harapan serta kebutuhan mahasiswa terkait fasilitas. Disisi yang lain, Mayoritas mahasiswa menilai layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA baik (puas dan sangat puas), namun terdapat sebagian kecil yang kurang puas atau sangat tidak puas. Diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini.

Survey kepuasan tendik pada layanan keuangan dan sarana prasarana menunjukkan bahwa Mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan kesamaan hak akses atas sarana dan prasarana, menunjukkan bahwa adanya kesetaraan dalam akses fasilitas dihargai oleh mereka. Disisi yang lain, Kepuasan terendah tenaga kependidikan terkait dengan empati pimpinan dalam menetapkan kebijakan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya komunikasi dan pengertian yang lebih baik antara pimpinan dan tenaga kependidikan terkait kebijakan keuangan. Namun demikian, Mayoritas tenaga kependidikan menilai layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA baik (puas dan sangat puas), hanya terdapat sebagian kecil yang kurang puas atau sangat tidak puas. Diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini.

Kriteria 6 – kepuasan layanan pendidikan

Hasil survey menunjukkan bahwa, Mayoritas mahasiswa merasa puas dengan keterbukaan dan kooperatifan dosen. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang baik antara mahasiswa dan dosen dalam proses pembelajaran. Disisi yang lain, Kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan transparansi nilai, dikarenakan Masih ada beberapa dosen yang tidak memberikan rekapitulasi hasil belajar secara langsung kepada mahasiswa sebelum adanya komplain terkait nilai yang diperoleh. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam proses komunikasi dan transparansi terkait penilaian dan pengumuman nilai. Namun demikian, Mayoritas mahasiswa menilai layanan pendidikan UNIMMA baik (puas dan sangat puas), namun terdapat sebagian kecil yang kurang puas atau sangat tidak puas. Diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini. Dalam evaluasi keseluruhan, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan pendidikan UNIMMA, walaupun terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan transparansi nilai. Penting untuk melakukan perbaikan dalam proses komunikasi dan transparansi terkait penilaian agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik.

Kriteria 7- kepuasan layanan penelitian

Hasil kuesioner mencerminkan tingkat kepuasan responden terhadap aspek-aspek penelitian di UNIMMA. Mayoritas dosen merasa puas dengan akses sistem informasi penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa UNIMMA telah menyediakan infrastruktur yang memadai untuk mendukung kegiatan penelitian. Kepuasan terendah dosen terkait dengan keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban peneliti. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan informasi dan komunikasi terkait dengan hak dan kewajiban peneliti di UNIMMA. Mayoritas dosen menilai layanan penelitian UNIMMA baik (puas dan sangat puas), namun terdapat sebagian kecil yang kurang puas. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini. Dalam evaluasi keseluruhan, terlihat bahwa mayoritas dosen merasa puas dengan layanan penelitian UNIMMA, walaupun terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan

keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban peneliti. Penting untuk melakukan perbaikan dalam penyediaan informasi dan komunikasi terkait dengan hal tersebut agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dosen dengan lebih baik.

Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa Mayoritas dosen merasa puas dengan keterbukaan informasi terkait program hibah PkM. Hal ini menunjukkan adanya transparansi dalam menyediakan informasi terkait program hibah PkM di UNIMMA. Kepuasan terendah dosen terkait dengan keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban pengabdian. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan informasi dan komunikasi terkait dengan hak dan kewajiban para pengabdian dalam kegiatan PkM. Mayoritas dosen menilai layanan PkM UNIMMA baik (puas dan sangat puas), namun terdapat sebagian kecil yang kurang puas atau sangat tidak puas. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini. Dalam evaluasi keseluruhan, terlihat bahwa mayoritas dosen merasa puas dengan layanan PkM UNIMMA, terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban para dosen yang melaksanakan PKM. Penting untuk melakukan perbaikan dalam penyediaan informasi dan komunikasi terkait dengan hal tersebut agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dosen dengan lebih baik.

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Kesimpulan dari hasil survey kepuasan menunjukkan bahwa meskipun kemudahan layanan akademik dinilai tinggi oleh mahasiswa, terdapat perbedaan signifikan dalam penilaian terhadap perhatian pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa dan akses terhadap kebijakan dan peraturan bagi tenaga kependidikan.
2. Mayoritas mahasiswa merasa puas dengan ketersediaan layanan yang mendukung pengembangan minat dan bakat mereka di UNIMMA. Namun, terdapat kepuasan terendah terkait dengan ketersediaan layanan bimbingan karier. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan layanan dan dukungan bagi mahasiswa dalam merencanakan karier mereka setelah lulus.
3. Mayoritas tenaga kependidikan di UNIMMA merasa puas dengan ketersediaan layanan kesejahteraan, menunjukkan bahwa kebijakan dan program yang ada mendukung kesejahteraan mereka. Namun, terdapat kepuasan terendah terkait dengan akses untuk pengembangan karier dan kemampuan profesional, seperti studi lanjut dan pelatihan. Hal ini menyoroti perlunya perbaikan dalam penyediaan akses dan dukungan untuk pengembangan karier dan kemampuan profesional bagi tenaga kependidikan.
4. Secara keseluruhan, evaluasi menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan layanan SDM UNIMMA. Namun, terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan penyediaan akses untuk pengembangan karier dan pelatihan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap proses dan kebijakan yang ada serta mengidentifikasi cara untuk meningkatkan akses dan dukungan untuk pengembangan profesional tenaga kependidikan agar dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik di masa mendatang.

5. Mayoritas mahasiswa merasa puas dengan fleksibilitas dalam pembayaran uang kuliah, menunjukkan bahwa kebijakan keuangan yang fleksibel diapresiasi oleh mahasiswa. Namun, kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan kesesuaian sarana dan prasarana dengan kebutuhan mereka, menunjukkan adanya kesenjangan antara yang disediakan oleh UNIMMA dan harapan mahasiswa terhadap fasilitas. Sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini.
6. Mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan kesamaan hak akses atas sarana dan prasarana, menunjukkan bahwa adanya kesetaraan dalam akses fasilitas dihargai oleh mereka. Namun, kepuasan terendah tenaga kependidikan terkait dengan empati pimpinan dalam menetapkan kebijakan keuangan, menyoroti perlunya komunikasi dan pengertian yang lebih baik antara pimpinan dan tenaga kependidikan terkait kebijakan keuangan.
7. Mayoritas mahasiswa merasa puas dengan keterbukaan dan kerjasama yang ditunjukkan oleh dosen dalam proses pembelajaran. Ini mencerminkan adanya hubungan yang baik antara mahasiswa dan dosen di UNIMMA. Disisi yang lain, kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan transparansi nilai, karena beberapa dosen tidak memberikan rekapitulasi hasil belajar secara langsung kepada mahasiswa sebelum adanya keluhan terkait nilai yang diperoleh. Sehingga diperlukan perbaikan dalam proses komunikasi dan transparansi terkait penilaian dan pengumuman nilai untuk memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan informasi yang jelas dan transparan terkait prestasi akademis mereka.
8. Berdasarkan hasil kuesioner, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dosen di UNIMMA merasa puas dengan sebagian besar aspek penelitian, khususnya terkait dengan akses sistem informasi penelitian. Ini menunjukkan bahwa infrastruktur yang disediakan oleh UNIMMA telah memadai untuk mendukung kegiatan penelitian. Namun, terdapat kekhawatiran terhadap kurangnya keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban peneliti, yang menjadi penyebab kepuasan terendah bagi sebagian kecil dosen.

9. Meskipun mayoritas dosen menilai layanan penelitian UNIMMA baik, penting untuk diperhatikan bahwa ada aspek yang memerlukan perbaikan, terutama terkait dengan keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban peneliti. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini agar langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat diambil.
10. Secara keseluruhan, evaluasi menunjukkan bahwa meskipun ada ruang untuk perbaikan, mayoritas dosen merasa puas dengan layanan penelitian UNIMMA. Namun, untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dosen dengan lebih baik, penting untuk melakukan perbaikan dalam penyediaan informasi dan komunikasi terkait hak dan kewajiban peneliti.
11. Mayoritas dosen di UNIMMA merasa puas dengan keterbukaan informasi terkait program hibah PkM, menunjukkan adanya transparansi dalam menyediakan informasi terkait program tersebut. Namun, terdapat kepuasan terendah dosen terkait dengan keterbukaan informasi mengenai hak dan kewajiban para pengabdian dalam kegiatan PkM. Hal ini menandakan perlunya peningkatan dalam penyediaan informasi dan komunikasi terkait dengan hak dan kewajiban para pengabdian dalam kegiatan PkM.
12. Secara keseluruhan, meskipun mayoritas dosen merasa puas dengan layanan PkM UNIMMA, terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban para dosen yang melaksanakan PKM. Oleh karena itu, penting untuk melakukan perbaikan dalam penyediaan informasi dan komunikasi terkait dengan hal tersebut agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dosen dengan lebih baik.

B. REKOMENDASI

1. Pimpinan UNIMMA perlu meningkatkan kesadaran dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Ini dapat dilakukan melalui penyelenggaraan forum diskusi antara pimpinan dan mahasiswa secara berkala untuk mendengarkan aspirasi serta masukan dari mahasiswa.

2. Implementasi program-program yang memfasilitasi interaksi antara pimpinan dengan mahasiswa, seperti pertemuan terbuka atau konsultasi rutin, untuk memastikan bahwa kebutuhan mahasiswa dipahami dan diakomodasi dengan baik.
3. Perlu diselenggarakan pelatihan atau workshop secara berkala untuk meningkatkan pemahaman tenaga kependidikan terhadap kebijakan dan peraturan yang berlaku di UNIMMA.
4. UNIMMA perlu mengevaluasi proses pelaksanaan kerjasama dengan mitra secara menyeluruh untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidak-konsistenan.
5. UNIMMA perlu meningkatkan ketersediaan dan aksesibilitas layanan bimbingan karier bagi mahasiswa. Ini bisa dilakukan dengan menyelenggarakan workshop, seminar, atau program konseling karir secara rutin.
6. Menyediakan sumber daya online atau platform interaktif yang memungkinkan mahasiswa untuk mengakses informasi tentang peluang karier, pembuatan CV, wawancara kerja, dan langkah-langkah merencanakan karir lainnya.
7. Meningkatkan komunikasi dan kesadaran mahasiswa tentang layanan bimbingan karier yang tersedia di UNIMMA melalui promosi yang lebih aktif, baik melalui media sosial, poster, maupun pengumuman di kelas-kelas.
8. Berkolaborasi dengan alumni atau pihak eksternal untuk menyediakan informasi dan kesempatan jaringan yang lebih luas bagi mahasiswa dalam merencanakan karier mereka.
9. UNIMMA perlu menyediakan lebih banyak kesempatan untuk pengembangan karier, seperti program studi lanjut, pelatihan, dan workshop yang relevan dengan bidang masing-masing tenaga kependidikan.
10. Memastikan bahwa proses pengembangan karier dan pelatihan mudah diakses dan dipahami oleh semua tenaga kependidikan, dengan menyediakan panduan yang jelas dan komunikasi yang efektif.

11. Meningkatkan kesadaran tenaga kependidikan tentang layanan yang tersedia untuk pengembangan karier dan pelatihan di UNIMMA, melalui promosi yang lebih aktif dan efektif, baik melalui email, poster, atau sesi informasi langsung.
12. Mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki, seperti peningkatan fasilitas laboratorium, ruang belajar, parkir atau fasilitas olahraga.
13. Meningkatkan aksesibilitas informasi terkait kebijakan keuangan dan sarana prasarana melalui platform online yang mudah diakses oleh mahasiswa dan tenaga kependidikan.
14. Menyediakan panduan yang jelas dan komprehensif tentang prosedur pembayaran uang kuliah, serta informasi terperinci tentang fasilitas yang tersedia di kampus.
15. Menerapkan sistem penilaian yang lebih transparan, di mana dosen diharapkan memberikan rekapitulasi hasil belajar kepada mahasiswa sebelum pengumuman nilai resmi, sehingga mahasiswa memiliki kesempatan untuk memberikan umpan balik atau klarifikasi jika diperlukan.
16. Menyediakan platform komunikasi yang efektif, seperti konsultasi daring atau jam kantor, untuk memfasilitasi interaksi antara dosen dan mahasiswa di luar jam perkuliahan.
17. Meningkatkan kesadaran mahasiswa tentang pentingnya berkomunikasi secara terbuka dengan dosen terkait dengan masalah penilaian atau kebutuhan akademis mereka.
18. Mengadakan pelatihan reguler untuk dosen dan peneliti tentang hak, kewajiban, dan prosedur penelitian. Pelatihan ini dapat membantu meningkatkan pemahaman mereka tentang proses penelitian dan memastikan bahwa semua peneliti memiliki pengetahuan yang sama tentang standar etika dan tata kelola penelitian.
19. Memastikan akses yang mudah dan cepat ke informasi terkait penelitian, baik melalui sistem informasi penelitian yang ditingkatkan maupun melalui

penyediaan portal online yang memuat semua informasi yang diperlukan oleh peneliti.

20. Mendorong kolaborasi antara dosen dan peneliti untuk meningkatkan saling pengertian dan mendukung pertukaran pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian.
21. Perlu ditingkatkan lagi transparansi informasi terkait hak dan kewajiban para pengabdian dalam kegiatan PkM. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan pedoman yang jelas dan mudah diakses tentang hak dan kewajiban dosen yang terlibat dalam program ini.
22. Membangun mekanisme pengelolaan pengaduan yang efektif bagi para dosen yang merasa tidak puas atau memiliki masalah terkait dengan program PkM. Hal ini akan memungkinkan para dosen untuk mengajukan masalah atau keluhan mereka secara langsung dan memperoleh respon yang tepat waktu dari pihak terkait.