



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN



**Kepuasan Mahasiswa**



**Kepuasan Dosen & Tendik**



**Kepuasan Mitra Kerjasama**

**TAHUN AKADEMIK  
2021-2022**

**UNIMMA**

## LEMBAR PENGESAHAN

|                   |                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tanggal           | : 03 Agustus 2022                                                                                                                                                                 |
| Disiapkan oleh    | Kabid Pengukuran dan Audit Mutu<br><br>(Dr. Ahwy Oktradiksa, S.Pd.I., M.Pd.I)<br>NIK. 128506096 |
| Dikendalikan oleh | Kepala Badan Penjaminan Mutu<br><br>(Dr. Budi Waluyo, MT)<br>NIK. 067706026                    |
| Disetujui oleh    | Rektor,<br><br>(Dr. Lili Andriyani, SE., M.Si)<br>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 2022

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.....                                        | 24 |
| Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat .....                       | 26 |
| D. Evaluasi .....                                                                    | 27 |
| Kriteria kepuasan layanan manajemen.....                                             | 27 |
| Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan .....                                    | 29 |
| 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 .....                                       | 32 |
| Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat .....                       | 32 |
| BAB III PENUTUP .....                                                                | 34 |
| A. KESIMPULAN .....                                                                  | 34 |
| 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<br>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  $r_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  ( $N-2$ ) 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  $r_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  ( $N-2$ ) 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  $r_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  ( $N-2$ ) 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  $r_{\text{tabel}}$  pada tarap signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  ( $N-2$ ) 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 2022 sd Agustus 2022, 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 1021 sehingga dapat dikatakan bahwa responden mahasiswa yang mengisi survey mewakili populasi mahasiswa UNIMMA. Untuk responden dosen yang mengisi survey adalah 123 dosen UNIMMA. Sedangkan untuk responden tendik yang mengisi survey adalah 109 tendik UNIMMA. Untuk responden mitra yang mengisi survey adalah 40 mitra mewakili populasi mitra.

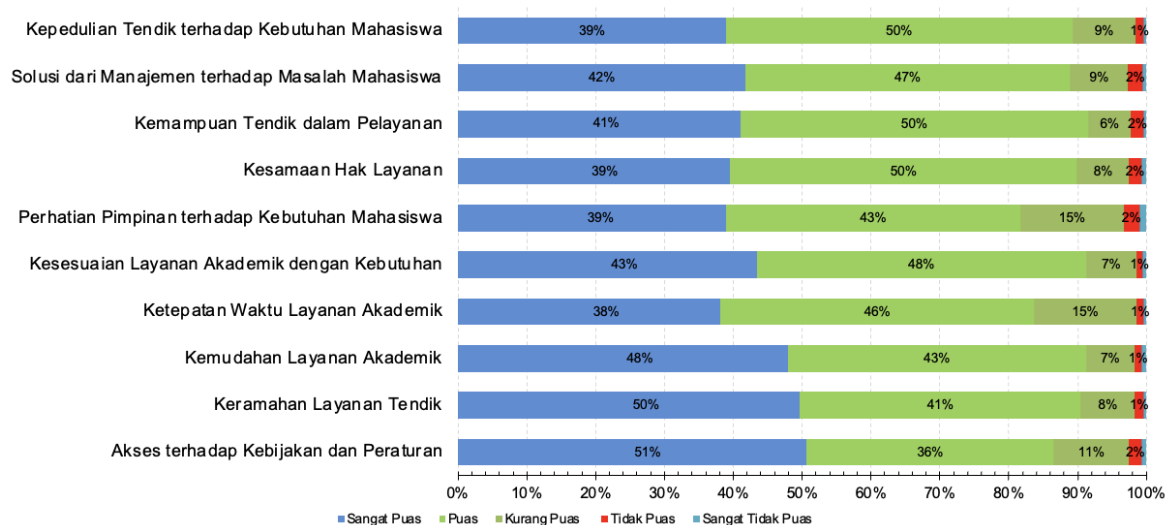
### **C. Hasil Survey**

#### **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 (48% sangat puas dan 43% puas) dan kepuasan terendah pada perhatian pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa (39% sangat puas dan 43% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 10 pernyataan yang diajukan, 43% mahasiswa menilai sangat puas, 45% puas, 9% kurang puas, 2% tidak puas dan 1 % sangat tidak puas. Dengan demikian, 88% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan

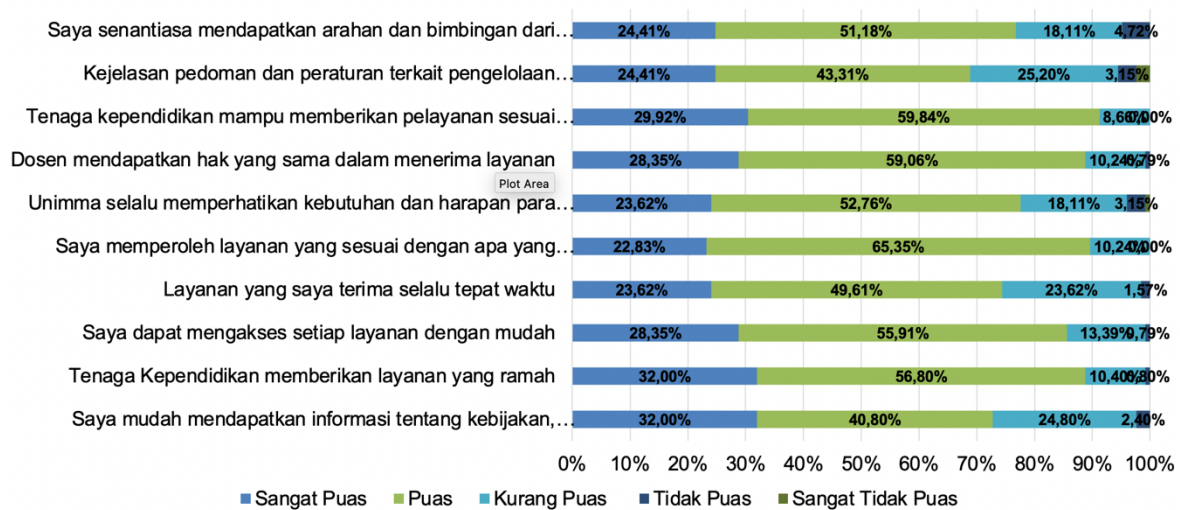
manajemen UNIMMA yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2020/2021 dengan 88% mahasiswa menilai puas dan sangat puas.



Gambar 1 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait manajemen UNIMMA

#### b) Kepuasan dosen

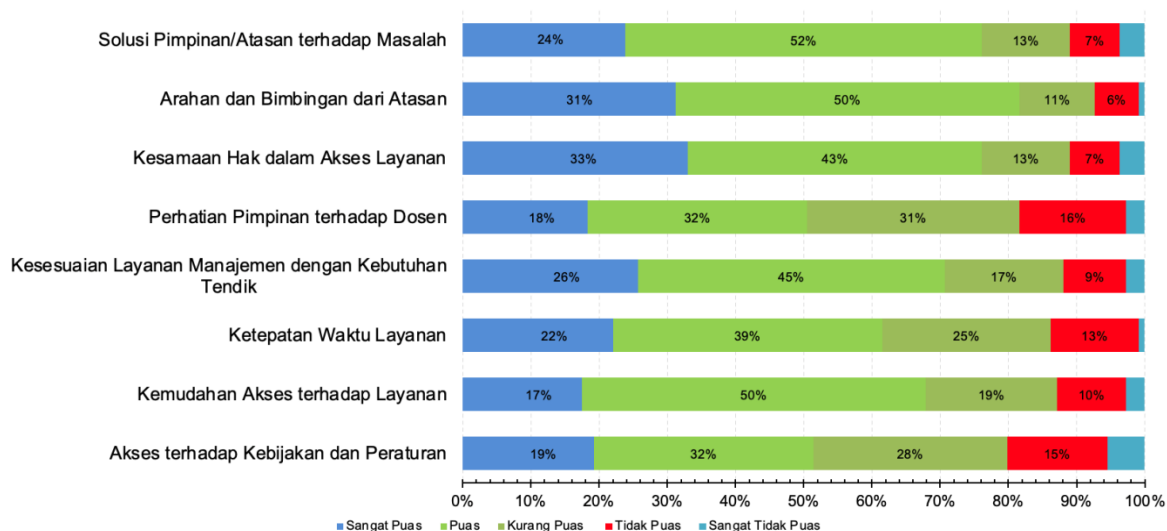
Gambar 2 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait manajemen UNIMMA dimana responden paling puas terhadap hak yang sama dalam menerima pelayanan (30% sangat puas dan 60% puas) dan kepuasan terendah pada kejelasan dan peraturan berkaitan dengan keuangan (24,5% sangat puas dan 43,3% puas). Hasil ini disebabkan oleh birokrasi pencairan anggaran dan administrasi yang kurang efektif. Adapun rata-rata hasil survei dari 10 pernyataan yang diajukan, 26,95% dosen menilai sangat puas, 53,5% puas, 16,3% kurang puas, 1,74% tidak puas, dan 0,3% sangat tidak puas. Dengan demikian, 80,3% 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 (33% sangat puas dan 50% puas) dan kepuasan terendah pada akses terhadap kebijakan dan peraturan (19% sangat puas dan 32% 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, 24% tendik menilai sangat puas, 43% puas, 20% kurang puas, 10% tidak puas, dan 3% sangat tidak puas. Dengan demikian, 67% 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 (48% sangat puas dan 52% puas) dan kepuasan terendah pada 'kesesuaian pelaksanaan dengan harapan' (34% sangat puas dan 61% 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, 43% mitra kerja sama menilai sangat puas, 55% puas, 3% kurang puas. Dengan demikian, 97% 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

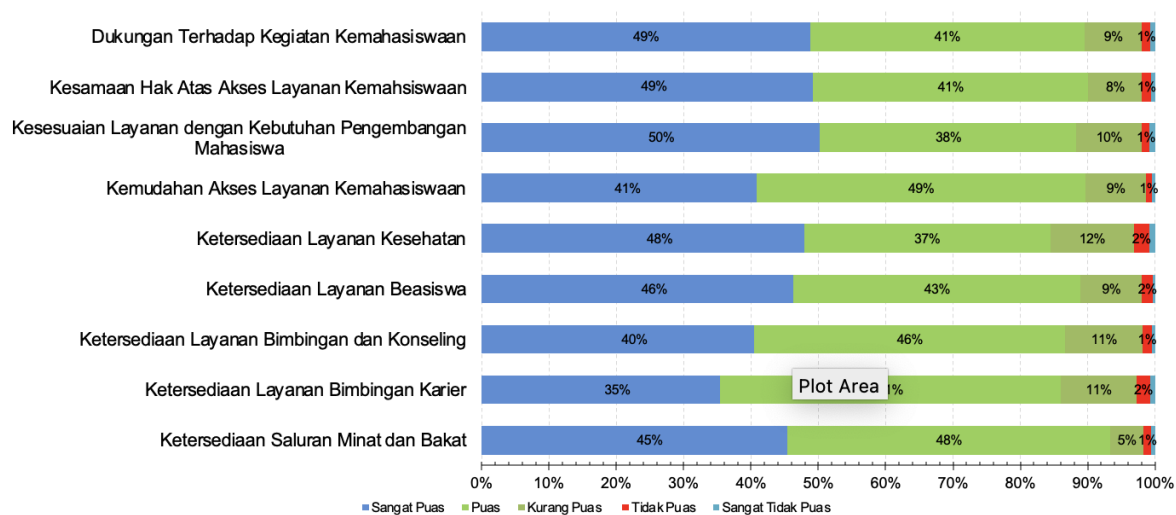
Tabel 10. Umpan balik dan tindak lanjut hasil survey

| No | Umpan balik                                                                                                      | Tindak lanjut yang dilakukan                                                                                                                                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | UNIMMA perlu meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan mitra untuk implementasi kerjasama yang lebih efisien | Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara tim proyek universitas dan mitra kerjasama melalui rapat rutin, laporan progres berkala, dan saluran komunikasi yang terbuka. |
| 2. | Perlunya evaluasi secara rutin dengan mitra dari kerjasama yang telah dilakukan                                  | Melakukan evaluasi kerjasama secara rutin dan menyeluruh, dan menggunakan temuan evaluasi untuk memperbaiki proses dan hasil kerjasama di masa depan.                       |
| 3. | Perlunya peningkatan kolaborasi multidisiplin                                                                    | Implementasi kerjasama yang melibatkan beberapa dosen dan fakultas yang berbeda                                                                                             |

### **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 (45% sangat puas dan 48% puas) dan kepuasan terendah pada ketersediaan layanan Kesehatan (48% sangat puas dan 37% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 45%

mahasiswa menilai sangat puas, 44% puas, 9% kurang puas, 1% tidak puas, dan 1% sangat tidak puas. Dengan demikian, 89% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan kemahasiswaan UNIMMA. Hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 89% mahasiswa menilai puas dan sangat puas.



Gambar 5 Hasil survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan

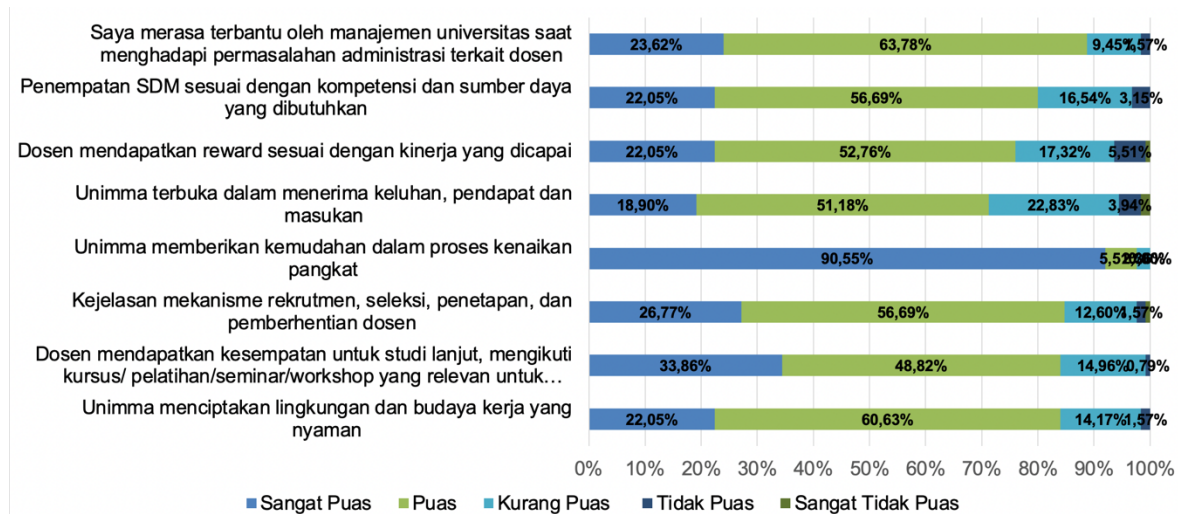
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 11

Tabel 11 Umpan balik dan tindak lanjut terhadap layanan kemahasiswaan

| No | Umpan balik                                                                                        | Tindak lanjut yang dilakukan                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Perlu adanya pengelolaan yang serius untuk kegiatan ekstrakurikuler olahraga                       | UNIMMA melalui LPMA telah mengalokasikan dana untuk mensupport kegiatan mahasiswa                                                                                                                   |
| 2. | Perlu pendampingan lebih serius untuk mengikuti kejuaraan dan kompetisi internasional              | UNIMMA melalui fakultas telah memfasilitasi dan mendampingi mahasiswa untuk berkompetisi pada level internasional, melalui pengiriman mahasiswa untuk berkompetisi di level internasional           |
| 3. | Perlunya keterlibatan dan partisipasi mahasiswa dalam pengambilan keputusan strategis UNIMMA       | Melibatkan mahasiswa dalam survei dan konsultasi secara reguler untuk mengidentifikasi kebutuhan dan aspirasi mereka, serta menyelenggarakan pertemuan terbuka antara mahasiswa dan pimpinan UNIMMA |
| 4. | Perlu peningkatan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat dalam penelitian atau pengabdian dosen. | UNIMMA menetapkan bahwa program pengabdian kepada masyarakat dan penelitian harus melibatkan paling tidak 2 mahasiswa untuk berpartisipasi                                                          |

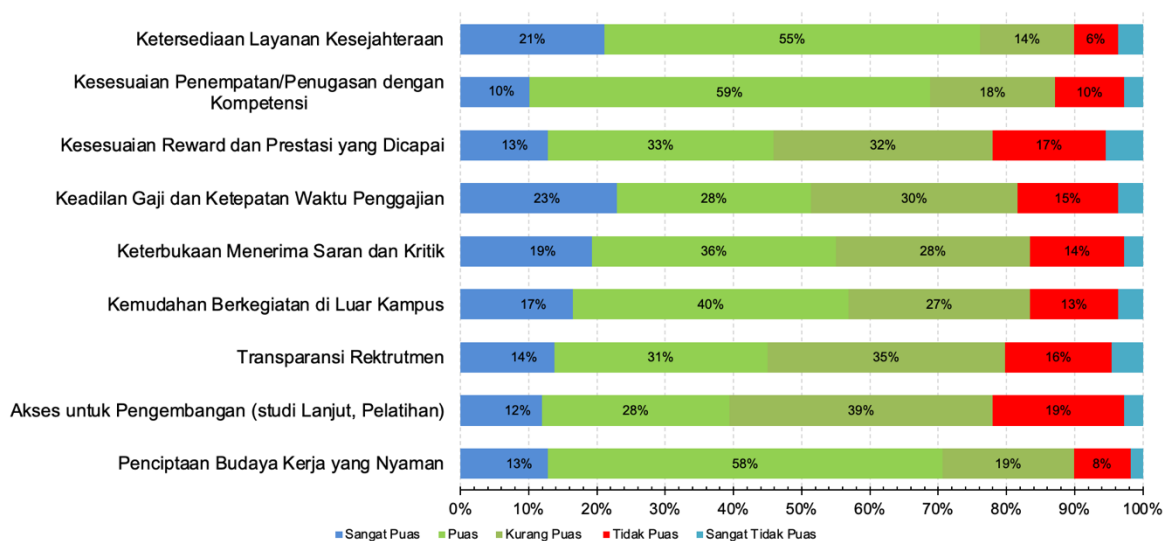
#### **Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia**

Gambar 6 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan SDM dimana responden paling puas terhadap lingkungan dan budaya kerja yang nyaman (90,55% sangat puas dan 5,5% puas) dan kepuasan terendah pada 'keterbukaan dalam menerima keluhan dan masukan (18,9% sangat puas dan 51,1% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 32,48% dosen menilai sangat puas, 49,51% puas, 13,78% kurang puas, 2,26% tidak puas dan 0,39% sangat tidak puas . Dengan demikian, 81,99% 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' (21% sangat puas dan 55% puas) dan kepuasan terendah pada 'akses untuk pengembangan (studi lanjut, pelatihan) (12% sangat puas dan 28% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 16% tendik menilai sangat puas, 41% puas, 27% kurang puas, 13% tidak puas, dan 3% sangat tidak puas. Dengan demikian, 57% 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 12

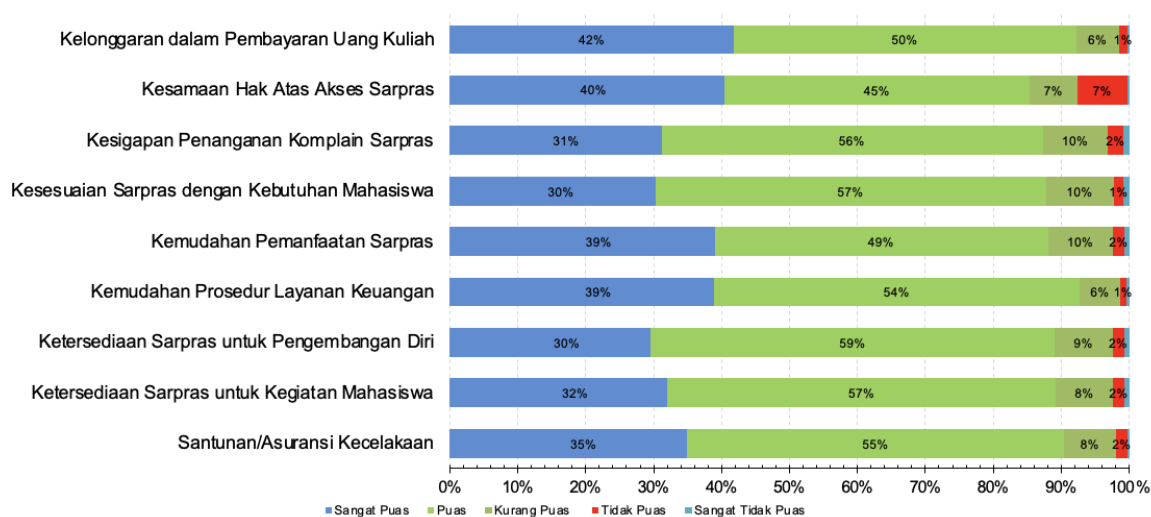
Tabel 12 Umpan balik dan tindak lanjut layanan SDM

| No | Umpan balik                                                                    | Tindak lanjut yang dilakukan                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Belum adanya pelatihan dan pengembangan karier tendik dan dosen secara kontinu | BPSDM telah membuat program kerja terstruktur untuk pengembangan karier dosen berdasar roadmap pengembangan dosen |
| 2. | Perlu adanya proses rekrutmen yang lebih transparan dan profesional            | UNIMMA telah melakukan perbaikan prosedur recruitment, serta membentuk tim rekrutmen yang solid, jujur dan adil.  |
| 3. | Kurang dukungan dan bimbingan untuk pengembangan karier dosen dan tendik       | UNIMMA membuat program monitoring dan pembinaan untuk dosen muda dan staff                                        |

### Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana

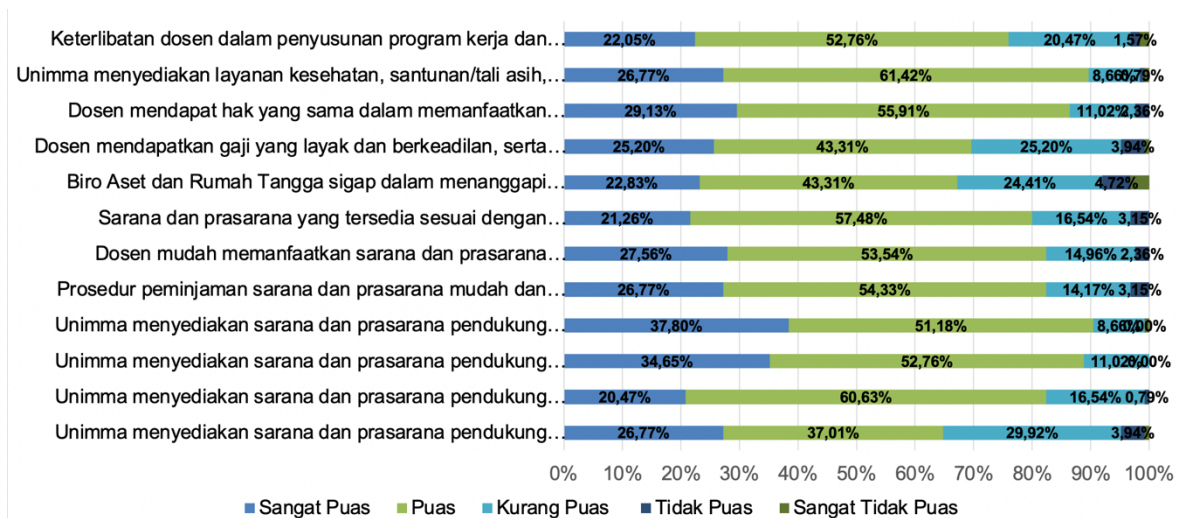
Gambar 8 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa dimana responden paling puas terhadap kemudahan prosedur layanan keuangan (39% sangat puas dan 54% puas) dan kepuasan terendah pada kesamaan hak akses atas sarana dan prasarana (40% sangat puas dan 45% puas). Hasil ini disebabkan oleh minimnya pemahaman mahasiswa terhadap prosedur peminjaman dan pemanfaatan sarana

dan prasarana di luar kelas. Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 35% mahasiswa menilai sangat puas, 54% puas, 8% kurang puas, 2% tidak puas.. Dengan demikian, 89% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 89% mahasiswa menilai puas dan sangat puas.



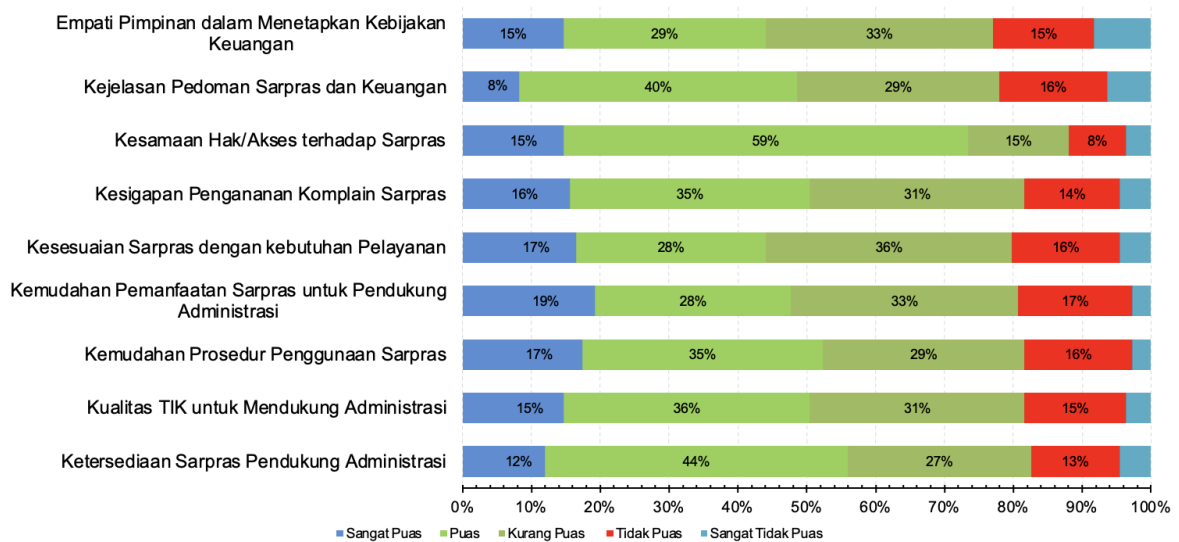
Gambar 8 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana

Gambar 9 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen dimana responden paling puas terhadap 'ketersediaan sarana dan prasarana AL-Islam (37,8% sangat puas dan 51,18% puas) dan kepuasan terendah pada 'ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran' (26,77% sangat puas dan 37,01% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 12 pernyataan yang diajukan, 26,77% dosen menilai sangat puas, 51,97% puas, 16,8% kurang puas, 2,23% tidak puas, dan 0,66% sangat tidak puas. Dengan demikian, 78,4% 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' (15% sangat puas dan 59% puas) dan kepuasan terendah pada 'empati pimpinan dalam menetapkan kebijakan keuangan' (15% sangat puas dan 29% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 15% tenaga kependidikan menilai sangat puas, 37% puas, 29% kurang puas, 14% tidak puas, dan 5% sangat tidak puas. Dengan demikian, 52% 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 13

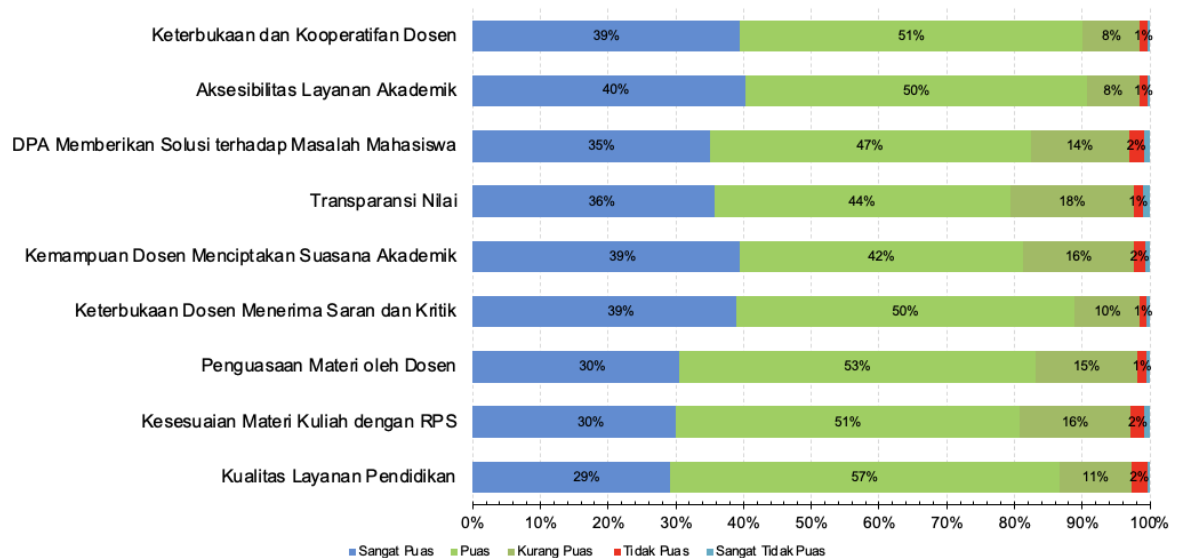
Tabel 13 Umpan balik dan tindak lanjut keuangan dan sarana prasarana

| No | Umpan balik                                                                                                                         | Tindak lanjut yang dilakukan                                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kampus yang lambat                                                                  | UNIMMA mengembangkan system informasi untuk pengajuan aduan kerusakan dan perbaikan sarana dan prasarana kampus                                    |
| 2. | Perlunya peningkatan fasilitas pembelajaran termasuk peralatan, laboratorium dan fasilitas penunjang pembelajaran yang lebih modern | UNIMMA mengembangkan dan melakukan standarisasi untuk ruang ruang kelas, dan melakukan upgrade pada beberapa fasilitas perkuliahan pendukung (LCD) |
| 3. | Perlu peningkatan transparansi dalam pengelolaan keuangan                                                                           | UNIMMA secara periodik melakukan audit keuangan oleh external, dan menyampaikan hasil audit kepada pimpinan, dosen dan tendik secara berkala       |

### **Kriteria 6 - kepuasan layanan pendidikan**

Gambar 11 menyajikan hasil survei pada tahun akademik 2022/2023 secara komprehensif dimana mahasiswa UNIMMA paling puas terhadap 'aksesib layanan akademik (40% sangat puas dan 50% puas) dan kepuasan terendah pada

‘transparansi nilai’ (36% sangat puas dan 44% 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, 39% mahasiswa menilai sangat puas, 51% puas, 8% kurang puas, dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 85% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan pendidikan UNIMMA. Hasil ini meningkat dari tahun akademik 2020/2021 dengan 80% mahasiswa menilai puas dan sangat puas



Gambar 11 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terhadap layanan pendidikan

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

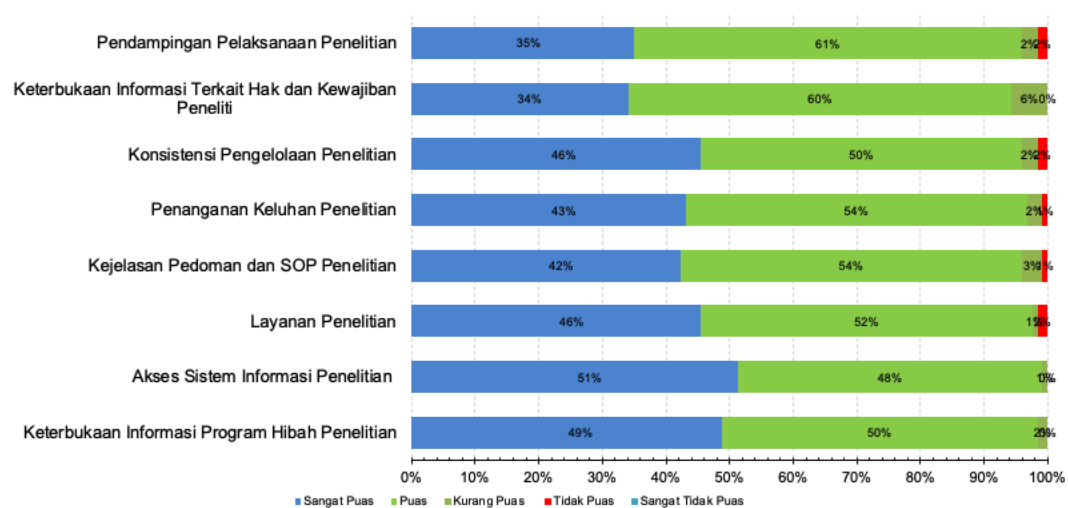
Tabel 14 Umpan balik dan tindak lanjut layanan pendidikan

| No | Umpan balik                                                                           | Tindak lanjut yang dilakukan                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Perlu adanya sosialisasi dan informasi lebih massive tentang beasiswa untuk mahasiswa | LPP meningkatkan sosialisasi melalui website dan sosial media tentang peluang beasiswa untuk mahasiswa |
| 2. | Perlu adanya peningkatan program RPL                                                  | UNIMMA membuka jalur PMB untuk RPL                                                                     |

| No | Umpan balik                                                          | Tindak lanjut yang dilakukan                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Perlunya pendampingan khusus untuk mahasiswa berkebutuhan khusus     | UNIMMA mengembangkan layanan pendampingan khusus bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, meliputi pendampingan akademik, dan aksesibilitas fasilitas. |
| 4. | Perlunya penguatan kompetensi lulusan melalui sertifikasi kompetensi | UNIMMA melalui E-centrum menyelenggarakan pelatihan bagi mahasiswa melalui pelatihan dan dan penyelenggaraan uji kompetensi bersertifikat.        |

### Kriteria 7 – kepuasan layanan penelitian

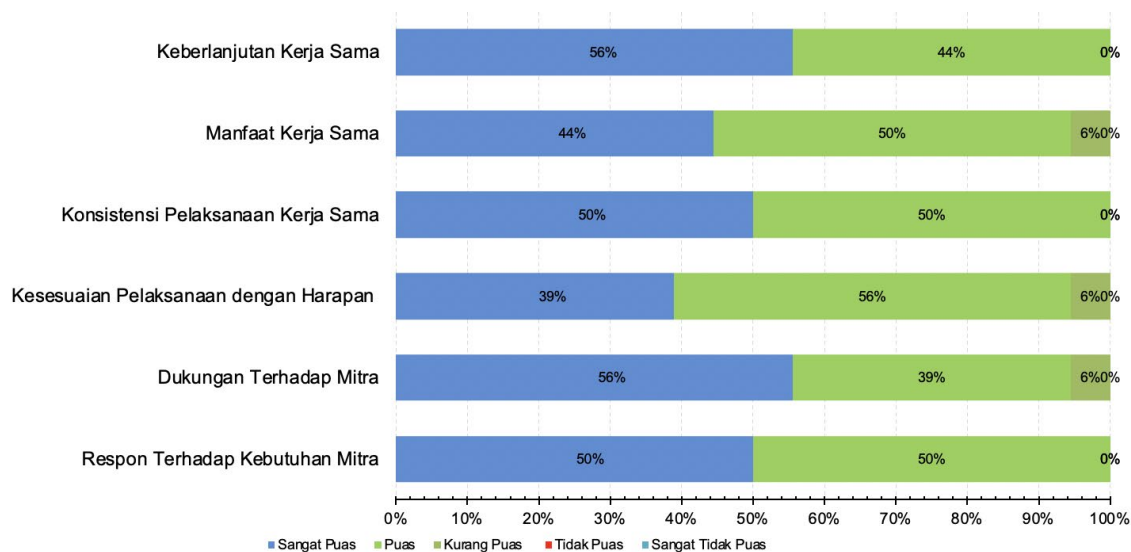
Gambar 12 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan penelitian dimana responden paling puas terhadap ‘akses sistem informasi penelitian’ (51% sangat puas dan 48% puas) dan kepuasan terendah pada ‘Keterbukaan Informasi Terkait Hak dan Kewajiban Peneliti’ (34% sangat puas dan 60% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 43% dosen menilai sangat puas, 54% puas, 2% kurang puas, dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 97% 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 (56 sangat puas dan 44%

puas) dan kepuasan terendah pada 'kesesuaian pelaksanaan dengan harapan' (39% sangat puas dan 56% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 6 pernyataan yang diajukan, 49% mitra menilai sangat puas, 48% puas, dan 3% kurang puas. Dengan demikian, 99% mitra menilai puas dan sangat puas terhadap layanan penelitian.



Gambar 13 hasil survei kepuasan dari mitra penelitian

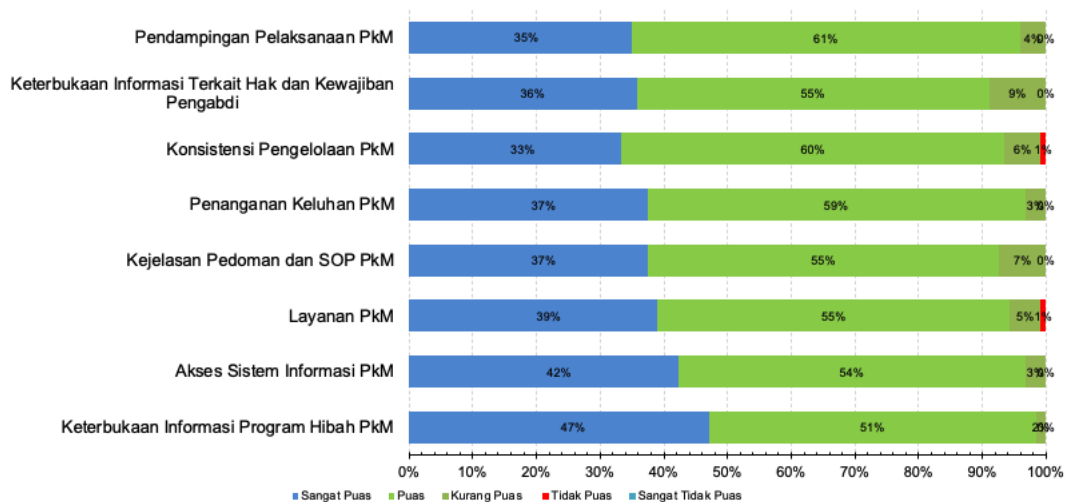
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 15

Tabel 15 Umpan balik dan tindak lanjut layanan penelitian

| No | Umpan balik                                                                                                      | Tindak lanjut yang dilakukan                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Perlunya prioritas penelitian pada isu lokal yang relevan dengan isu nasional (persampahan)                      | LPPM mengarahkan prioritas penelitian mengacu pada road map penelitian yang relevan dengan isu lokal dan nasional         |
| 2. | Perlu adanya peningkatan pendampingan untuk pengembangan riset internasional                                     | LPPM melakukan pendampingan dan fasilitasi untuk pengembangan riset internasional, bekerjasama dengan mitra internasional |
| 3. | Perlu dilaksanakan tindak lanjut pendampingan bagi desa yang menjadi lokus penelitian untuk implementasi program | Pengembangan secara lebih luas desa binaan sebagai lokus penelitian                                                       |

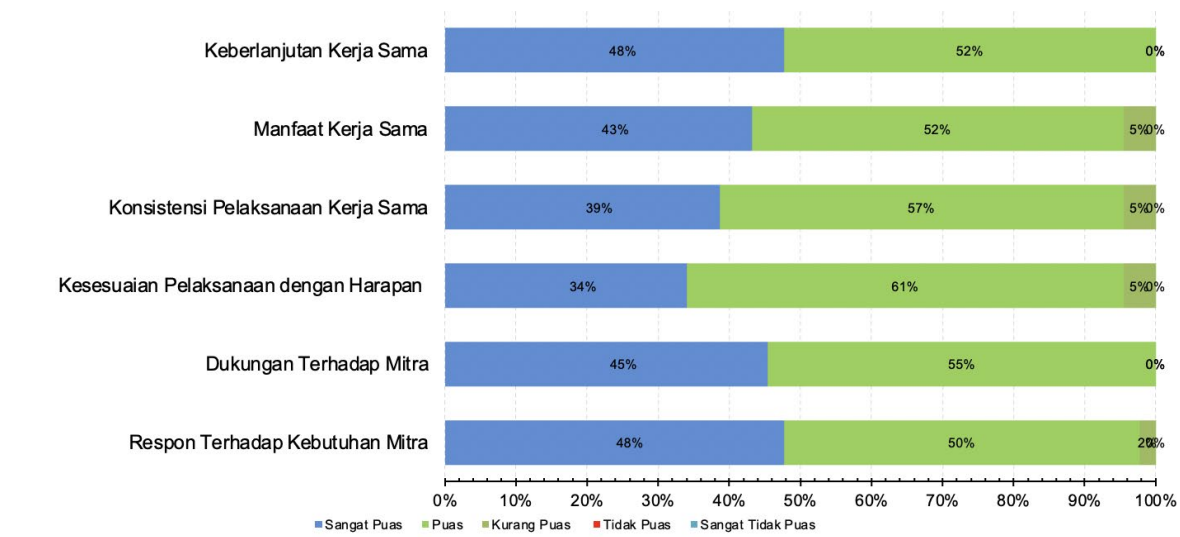
### Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat

Gambar 14 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan PkM dimana responden paling puas terhadap ‘Keterbukaan Informasi Program Hibah PkM’ (47% sangat puas dan 51% puas) dan kepuasan terendah pada ‘Keterbukaan Informasi Terkait Hak dan Kewajiban Pengabdian’ (36% sangat puas dan 55% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 38% dosen menilai sangat puas, 57% puas, 5% kurang puas. Dengan demikian, 97% 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 (48% sangat puas dan 52% puas) dan kepuasan terendah pada ‘kesesuaian pelaksanaan dan harapan (34% sangat puas dan 61% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 6 pernyataan yang diajukan, 43% mitra menilai sangat puas, 55% puas, dan 3% kurang puas. Dengan demikian, 98% 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 16

Tabel 16 Umpan balik dan tindak lanjut layanan PKM

| No | Umpan balik                                                                        | Tindak lanjut yang dilakukan                                                                                             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Perlu peningkatan kerjasama PKM untuk dapat meningkatkan kualitas perguruan tinggi | LPPM mengembangkan sistem pengukuran dan evaluasi kinerja yang efektif untuk menilai dampak dan efektivitas kegiatan PKM |
| 2. | Perlunya penguatan kerjasama yang berkaitan dengan isu sosial                      | LPPM melakukan kerjasama dengan dinas sosial untuk implementasi PKM pada isu sosial                                      |
| 3. | Perlunya melakukan pendampingan pada usaha kecil dan menengah sebagai mitra PKM    | LPPM bekerjasama dengan dinas perindustrian dan perdagangan untuk implementasi PKM pada industri kecil dan menengah.     |

## D. Evaluasi

### Kriteria kepuasan layanan manajemen

Hasil survey pada mahasiswa terlihat bahwa Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dengan kemudahan layanan akademik, menunjukkan adanya pelayanan yang efisien dan ramah terhadap mahasiswa. Kepuasan terendah mahasiswa adalah terkait dengan perhatian pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal ini

menunjukkan perlunya peningkatan dalam memperhatikan kebutuhan mahasiswa oleh pimpinan. Sedangkan hasil survey tendik, menunjukkan bahwa Mayoritas tenaga kependidikan merasa sangat puas dengan arahan dan bimbingan dari atasan, namun masih terdapat kekurangan dalam akses terhadap kebijakan dan peraturan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam komunikasi dan pemahaman terhadap aturan-aturan institusi. Dan dilihat dari survey Kepuasan Mitra Kerja Sama terkait Manajemen UNIMMA, menunjukkan bahwa Mayoritas mitra kerja sama merasa sangat puas dengan keberlanjutan kerjasama, namun terdapat kekurangan dalam kesesuaian pelaksanaan dengan harapan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam memenuhi harapan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kerja sama. Dari hasil evaluasi, secara umum, mayoritas mahasiswa, tenaga kependidikan, dan mitra kerjasama merasa puas dengan layanan manajemen UNIMMA. Namun, terdapat aspek-aspek tertentu yang memerlukan perhatian lebih, seperti perhatian pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa, akses terhadap kebijakan dan peraturan bagi tenaga kependidikan, dan kesesuaian pelaksanaan dengan harapan mitra kerja sama. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap setiap aspek tersebut dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan semua pihak terkait dengan layanan manajemen UNIMMA.

Hasil survey dosen pada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap hak yang sama dalam menerima pelayanan menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya kesetaraan dan keadilan dalam layanan. Mayoritas dosen puas atau sangat puas terhadap layanan secara keseluruhan, mencerminkan keberhasilan dalam beberapa aspek manajemen. Namun disisi yang lain, kepuasan yang rendah terhadap kejelasan dan peraturan terkait keuangan menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi terkait kebijakan keuangan. Masalah birokrasi yang menyebabkan penundaan dalam pencairan anggaran dan administrasi yang kurang efektif perlu ditangani secara serius.

### **Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan**

Kepuasan Mahasiswa terkait Layanan Kemahasiswaan UNIMMA, menunjukkan bahwa Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan ketersediaan layanan untuk menyalurkan minat dan bakat. Hal ini menunjukkan adanya perhatian terhadap pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Sedangkan Kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan ketersediaan layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan layanan kesehatan yang memadai dan mudah diakses bagi mahasiswa. Mayoritas mahasiswa menilai layanan kemahasiswaan UNIMMA baik (puas dan sangat puas), dengan persentase yang sedikit meningkat dari tahun sebelumnya. Terdapat sebagian kecil yang kurang puas atau sangat tidak puas, namun jumlahnya relatif kecil. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan UNIMMA dari tahun sebelumnya. Namun, masih terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan penyediaan layanan kesehatan yang memadai. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan kemahasiswaan guna memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dengan lebih baik.

### **Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia**

Hasil survey kepuasan layanan SDM menunjukkan bahwa Mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan ketersediaan layanan kesejahteraan. Hal ini menunjukkan adanya perhatian terhadap kesejahteraan mereka di lingkungan kerja. Akses untuk Pengembangan (Studi Lanjut, Pelatihan): Kepuasan terendah tenaga kependidikan terkait dengan akses untuk pengembangan, seperti studi lanjut dan pelatihan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan akses dan dukungan untuk pengembangan karier dan kemampuan profesional mereka. Hasil survey rata rata menunjukkan Mayoritas tenaga kependidikan menilai layanan SDM UNIMMA baik (puas dan sangat puas), namun terdapat sebagian kecil yang kurang puas atau sangat tidak puas. Persentase kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan SDM berada di angka 57%, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Secara umum,

layanan SDM UNIMMA dinilai baik oleh sebagian besar tenaga kependidikan. Namun, terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan akses untuk pengembangan karier dan kemampuan profesional. Sehingga perlu untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan SDM guna meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan serta mendukung pertumbuhan dan pengembangan mereka di lingkungan kerja. Hasil survey dosen, pada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap lingkungan dan budaya kerja menunjukkan bahwa lingkungan kerja dianggap nyaman oleh sebagian besar dosen. Mayoritas responden puas atau sangat puas terhadap layanan secara keseluruhan, menunjukkan keberhasilan dalam beberapa aspek layanan SDM. Namun disisi yang lain, kepuasan yang rendah terhadap keterbukaan dalam menerima keluhan dan masukan menunjukkan adanya ketidaksempurnaan dalam proses umpan balik dan komunikasi antara SDM dan dosen.

#### **Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana**

Hasil survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana UNIMMA, menunjukkan bahwa Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan kemudahan prosedur layanan keuangan. Hal ini menunjukkan adanya prosedur yang efisien dan mudah diakses bagi mahasiswa terkait keuangan. Kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan kesamaan hak akses atas sarana dan prasarana. Hal ini disebabkan oleh minimnya pemahaman mahasiswa terhadap prosedur peminjaman dan pemanfaatan sarana dan prasarana di luar kelas. Rata-rata Hasil Survei menunjukkan, Mayoritas mahasiswa menilai layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA baik (puas dan sangat puas), dengan sedikit peningkatan dari tahun sebelumnya. Terdapat sebagian kecil responden yang kurang puas atau tidak puas, namun jumlahnya relatif kecil. Secara umum, hasil survei menunjukkan peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA dari tahun sebelumnya. Namun, masih terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait dengan pemahaman mahasiswa terhadap prosedur peminjaman dan pemanfaatan sarana dan prasarana di luar kelas. Sehingga penting untuk terus meningkatkan

pemahaman mahasiswa terhadap prosedur-prosedur tersebut serta menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dengan lebih baik. Hasil survey dosen pada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap ketersediaan sarana dan prasarana AL-Islam menunjukkan adanya investasi yang berhasil dalam aspek ini. Mayoritas responden puas atau sangat puas terhadap layanan secara keseluruhan, menunjukkan keberhasilan dalam beberapa aspek layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA. Namun disisi yang lain, kepuasan yang rendah terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas dan infrastruktur pembelajaran.

#### **Kriteria 6 – kepuasan layanan pendidikan**

Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan UNIMMA, menunjukkan bahwa Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan aksesibilitas layanan akademik. Hal ini menunjukkan adanya kemudahan akses terhadap layanan akademik bagi mahasiswa. Kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan transparansi nilai. Masih ada dosen yang tidak memberikan rekapitulasi hasil belajar secara langsung sebelum mahasiswa komplain terhadap nilai yang diperoleh. Rata rata hasil survey menunjukkan bahwa Mayoritas mahasiswa menilai layanan pendidikan UNIMMA baik (puas dan sangat puas), dengan peningkatan kepuasan dari tahun sebelumnya. Hasil survei menunjukkan adanya peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan UNIMMA dari tahun sebelumnya. Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan transparansi nilai. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa proses penilaian dan pengumuman nilai dilakukan secara transparan dan jelas kepada mahasiswa. Sehingga, penting untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan pendidikan guna memastikan pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa di UNIMMA.

### **Kriteria 7 - kepuasan layanan penelitian**

Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian, menunjukkan bahwa Mayoritas dosen merasa sangat puas dan puas dengan akses sistem informasi penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi penelitian yang disediakan di UNIMMA dianggap mudah diakses dan bermanfaat bagi para dosen dalam menjalankan kegiatan penelitian. Kepuasan terendah dosen terkait dengan keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban peneliti. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan informasi terkait hak dan kewajiban peneliti di UNIMMA untuk meningkatkan transparansi dan pemahaman dosen terhadap proses penelitian. Rata rata hasil survey menunjukkan bahwa, mayoritas dosen menilai layanan penelitian di UNIMMA baik, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Persentase kepuasan yang tinggi, yaitu 97%, menunjukkan bahwa layanan penelitian di UNIMMA secara keseluruhan dinilai baik oleh para dosen. Meskipun terdapat kepuasan yang tinggi dari dosen terhadap layanan penelitian, penting untuk memperhatikan aspek keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban peneliti yang dinilai sebagai kepuasan terendah. Sehingga Diperlukan upaya untuk meningkatkan transparansi dan pemahaman dosen terhadap hak dan kewajiban mereka dalam kegiatan penelitian, sehingga mereka dapat melakukan penelitian dengan lebih efektif dan efisien. Evaluasi terus-menerus dan umpan balik dari dosen dapat membantu dalam perbaikan dan peningkatan layanan penelitian di masa mendatang.

### **Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat**

Kepuasan Dosen terhadap Layanan PkM menunjukkan bahwa Mayoritas dosen merasa sangat puas dan puas dengan keterbukaan informasi terkait program hibah PkM. Hal ini menunjukkan adanya transparansi dalam penyediaan 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 terkait hak dan kewajiban bagi para pengabdian dalam kegiatan PkM. Rata-rata Hasil Survei menunjukkan bahwa

Mayoritas dosen menilai layanan PkM di UNIMMA baik, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Persentase kepuasan yang tinggi, yaitu 95%, menunjukkan bahwa layanan PkM di UNIMMA secara keseluruhan dinilai baik oleh para dosen. Meskipun terdapat kepuasan yang tinggi dari dosen terhadap layanan PkM, perlu diperhatikan bahwa keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban pengabdian dinilai sebagai kepuasan terendah. Sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan keterbukaan dan transparansi dalam penyediaan informasi terkait hak dan kewajiban bagi para pengabdian, sehingga mereka dapat melakukan kegiatan PkM dengan lebih efektif dan efisien. Evaluasi terus-menerus serta umpan balik dari dosen dapat membantu dalam perbaikan dan peningkatan layanan PkM di masa mendatang.

## **BAB III PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

1. Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dengan kemudahan layanan akademik, menunjukkan adanya efisiensi dan keramahan dalam pelayanan. Namun demikian, kepuasan terendah mahasiswa adalah terkait dengan perhatian pimpinan terhadap kebutuhan mahasiswa, menunjukkan perlunya peningkatan perhatian pimpinan terhadap mahasiswa.
2. Mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan arahan dan bimbingan dari atasan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam akses terhadap kebijakan dan peraturan, menunjukkan perlunya peningkatan dalam komunikasi dan pemahaman terhadap aturan institusi.
3. Mayoritas mitra kerja sama merasa sangat puas dengan keberlanjutan kerjasama, namun terdapat kekurangan dalam kesesuaian pelaksanaan dengan harapan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam memenuhi harapan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kerjasama.
4. Mayoritas dosen merasa puas terhadap hak yang sama dalam menerima layanan. Namun, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi terkait kebijakan keuangan serta penanganan birokrasi yang menyebabkan penundaan dalam pencairan anggaran dan administrasi yang kurang efektif.
5. Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan ketersediaan layanan untuk menyalurkan minat dan bakat, namun ketersediaan layanan kesehatan masih menjadi kekurangan. Perlu peningkatan dalam penyediaan layanan kesehatan yang memadai dan mudah diakses bagi mahasiswa.
6. Mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan ketersediaan layanan kesejahteraan. Namun, kepuasan terendah terkait dengan akses untuk pengembangan seperti studi lanjut dan pelatihan, menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan akses dan dukungan untuk pengembangan karier.

7. Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan kemudahan prosedur layanan keuangan. Namun, pemahaman mahasiswa terhadap prosedur peminjaman dan pemanfaatan sarana dan prasarana di luar kelas masih menjadi kekurangan.
8. Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan aksesibilitas layanan akademik. Namun, transparansi nilai masih menjadi perhatian utama, sehingga diperlukan peningkatan dalam proses penilaian dan pengumuman nilai secara transparan.
9. Mayoritas dosen merasa sangat puas dan puas dengan keterbukaan informasi terkait program hibah PkM, namun keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban pengabdian masih perlu ditingkatkan.
10. Evaluasi mendalam perlu dilakukan terhadap setiap aspek yang memerlukan perhatian lebih, dan langkah-langkah perbaikan yang sesuai harus diambil untuk meningkatkan kepuasan semua pihak terkait dengan layanan manajemen UNIMMA.

## **B. REKOMENDASI**

1. Pimpinan universitas perlu meningkatkan kesadaran dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa dengan lebih aktif. Ini dapat dilakukan melalui pendekatan yang lebih terbuka, mendengarkan masukan dari mahasiswa secara teratur, dan menyediakan platform untuk mahasiswa menyampaikan kebutuhan mereka.
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan komunikasi dan pemahaman terhadap kebijakan dan peraturan institusi bagi tenaga kependidikan. Ini dapat dilakukan melalui penyediaan pelatihan terkait kebijakan, menyediakan panduan yang jelas, dan meningkatkan aksesibilitas informasi.
3. Penting untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kerjasama dengan mitra kerja sama dan memastikan bahwa pelaksanaannya sesuai dengan harapan mitra, melalui dialog terbuka dengan mitra kerja sama dan penyesuaian strategi pelaksanaan kerjasama.

4. Pihak terkait perlu meningkatkan transparansi dan komunikasi terkait kebijakan keuangan, termasuk penanganan birokrasi yang menyebabkan penundaan dalam pencairan anggaran. Proses ini dapat ditingkatkan melalui penyediaan informasi yang jelas dan komunikasi terbuka terkait kebijakan keuangan.
5. Diperlukan peningkatan dalam penyediaan layanan kesehatan yang memadai dan mudah diakses bagi mahasiswa, melalui peningkatan fasilitas kesehatan di kampus, penyediaan informasi tentang layanan kesehatan yang tersedia, dan kolaborasi dengan pihak terkait di luar kampus.
6. UNIMMA perlu memberikan akses dan dukungan yang lebih besar bagi pengembangan karier dan kemampuan profesional tenaga kependidikan, yang mencakup program pelatihan, beasiswa studi lanjut, atau kerja sama dengan institusi lain untuk pengembangan karier.
7. Diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap prosedur peminjaman dan pemanfaatan sarana dan prasarana di luar kelas, melalui penyediaan informasi yang lebih jelas, pelatihan, atau panduan praktis bagi mahasiswa.
8. UNIMMA perlu memastikan bahwa proses penilaian dan pengumuman nilai dilakukan secara transparan dan jelas kepada mahasiswa, yang dapat dilakukan melalui penyediaan panduan penilaian yang jelas, umpan balik yang terbuka dari dosen, dan komunikasi yang terbuka mengenai kebijakan penilaian.
9. Diperlukan upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi terkait hak dan kewajiban dosen dalam kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat, yang meliputi penyediaan panduan yang jelas, pelatihan terkait, dan komunikasi yang terbuka antara dosen dan pihak terkait.
- 10.** Penting untuk melakukan evaluasi terus-menerus terhadap semua aspek layanan manajemen dan mengambil tindakan perbaikan yang sesuai, dan melibatkan pengumpulan umpan balik secara teratur dari berbagai pihak terkait, analisis data, dan implementasi langkah-langkah perbaikan yang relevan.