



LAPORAN SURVEI KEPUASAN



Kepuasan Mahasiswa



Kepuasan Dosen & Tendik



Kepuasan Mitra Kerjasama

**TAHUN AKADEMIK
2022 - 2023**

UNIMMA

LEMBAR PENGESAHAN

Tanggal	: 13 Agustus 2023
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. Lilik Andriyani, SE., M.Si) NIK. 987208140

KATA PENGANTAR

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

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

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

Magelang, Agustus 2023

Badan Penjaminan Mutu
Universitas Muhammadiyah Magelang

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
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
a) Kepuasan mahasiswa.....	12
b) Kepuasan Dosen	13
c) Kepuasan tendik	14
d) Kepuasan mitra kerja sama	15
Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan	16
Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia	17
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.....	25
Kriteria 9 – kepuasan pemanfaatan hasil penelitian dan PKM	27
D. Evaluasi.....	28
Kriteria kepuasan layanan manajemen	28
Kriteria 3 – kepuasan layanan mahasiswa.....	29
Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan	30
Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia	31
Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana.....	31
Kriteria 7 – kepuasan layanan pendidikan	32
Kriteria 6 - kepuasan layanan penelitian	33
Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat.....	34
BAB III PENUTUP	36
A. KESIMPULAN	36
B. REKOMENDASI	37

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 4. masyarakat (mitra) yang terkait dengan UNIMMA. Hubungan antara rujukan kriteria dengan responden survey disajikan pada Tabel 1

Tabel 1 Hubungan antara rujukan kriteria dengan responden survey

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

Keterangan:

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

B. Dimensi Utama Survey

Pengembangan instrument ini didasarkan pada 5 dimensi 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 instrument 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 instrumen 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 2023 sd Agustus 2023, 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 1043 dari 4161 mahasiswa, dengan persentase sampel adalah 25%, sehingga dapat dikatakan bahwa responden mahasiswa yang mengisi survey mewakili populasi mahasiswa UNIMMA. Untuk responden dosen yang mengisi survey adalah 129 dari total 170 dosen UNIMMA, dengan persentase sampel adalah 76%. Sedangkan untuk responden tendik yang mengisi survey adalah 103 dari total 139 tendik UNIMMA, dengan presentasi sampel adalah 74% sehingga dapat dikatakan bahwa responden tendik yang mengisi survey mewakili populasi tendik. Untuk responden mitra yang mengisi survey adalah 46 mitra mewakili populasi mitra.

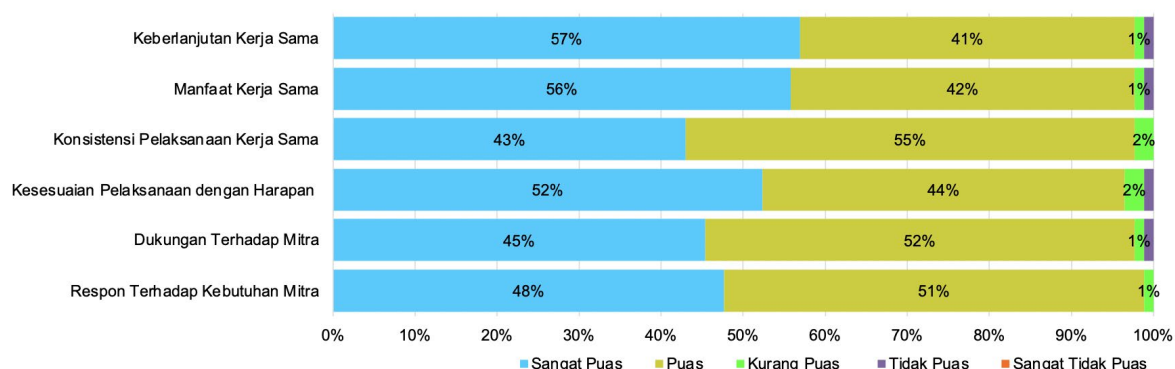
C. Hasil Survey

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 (47% sangat puas dan 46% puas) dan kepuasan terendah pada ketepatan waktu layanan akademik (37% sangat puas dan 51% puas). Adapun rata-rata hasil survei

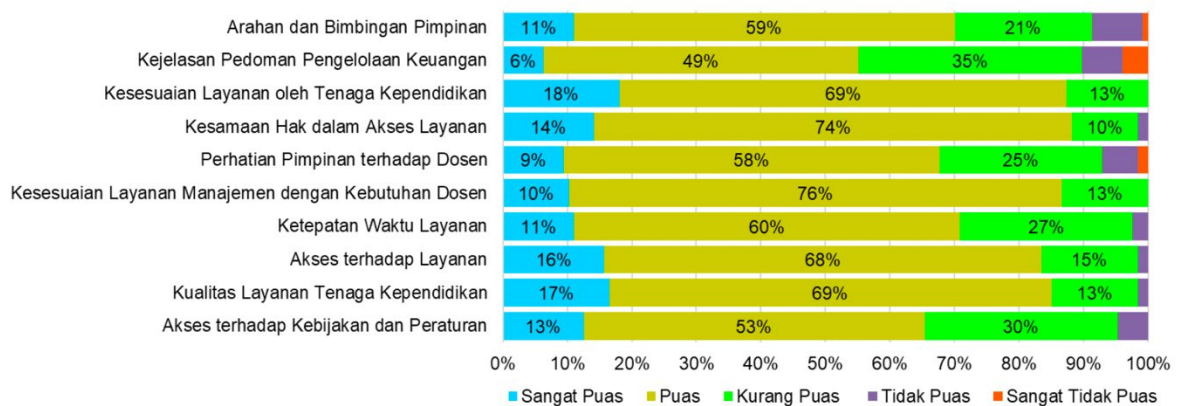
dari 10 pernyataan yang diajukan, 42% mahasiswa menilai sangat puas, 48% puas, 8% kurang puas dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 90% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 88% mahasiswa menilai puas dan sangat puas.



Gambar 1 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terkait manajemen UNIMMA

b) Kepuasan Dosen

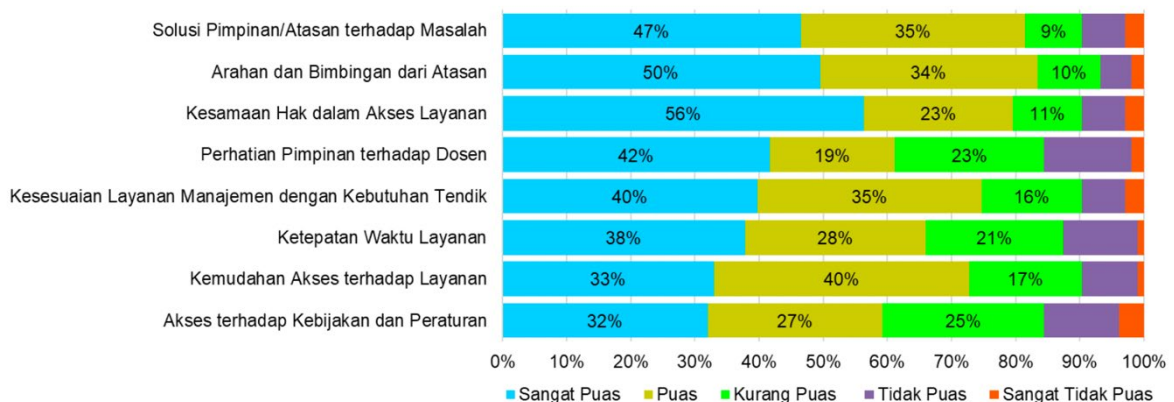
Gambar 2 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait manajemen UNIMMA dimana responden paling puas terhadap kesamaan hak dalam akses layanan (14% sangat puas dan 74% puas) dan kepuasan terendah pada kejelasan pedoman pengelolaan keuangan (6% sangat puas dan 49% puas). Hasil ini disebabkan oleh birokrasi pencairan anggaran dan administrasi yang kurang efektif. Adapun rata-rata hasil survei dari 10 pernyataan yang diajukan, 13% dosen menilai sangat puas, 63% puas, 20% kurang puas, 3% tidak puas, dan 1% sangat tidak puas. Dengan demikian, 76% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 69% dosen menilai puas dan sangat puas.



Gambar 2 hasil survei kepuasan dari dosen terkait manajemen UNIMMA

c) Kepuasan tendik

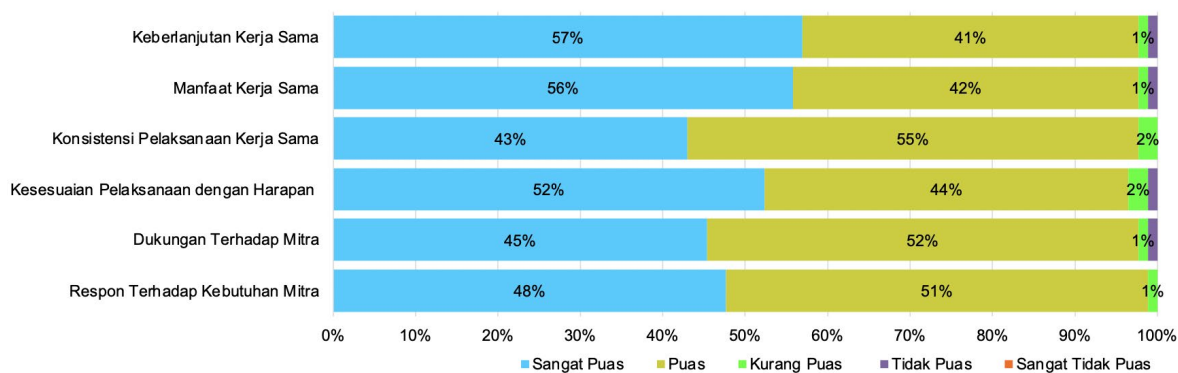
Gambar 3 menunjukkan hasil survei kepuasan dari tenaga kependidikan terkait manajemen UNIMMA dimana responden paling puas terhadap arahan dan bimbingan dari atasan (50% sangat puas dan 34% puas) dan kepuasan terendah pada akses terhadap kebijakan dan peraturan (32% sangat puas dan 27% puas). Hasil ini 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, 42% tendik menilai sangat puas, 30% puas, 17% kurang puas, 9% tidak puas, dan 2% sangat tidak puas. Dengan demikian, 72% tendik menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 67% tendik menilai puas dan sangat puas



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 'respon terhadap kebutuhan mitra' (48% sangat puas dan 51% puas) dan kepuasan terendah pada 'kesesuaian pelaksanaan dengan harapan' (52% sangat puas dan 44% 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, 50% mitra kerja sama menilai sangat puas, 47% puas, 2% kurang puas, dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 97% mitra kerja sama menilai puas dan sangat puas terhadap layanan manajemen UNIMMA yang mana hasil ini sama dari tahun akademik 2021/2022 dengan 97% mitra kerja sama menilai puas dan sangat puas.



Gambar 4 hasil survey kepuasan mitra kerjasama

Selanjutnya, saran yang diberikan mitra dianalisa pada Tabel 10

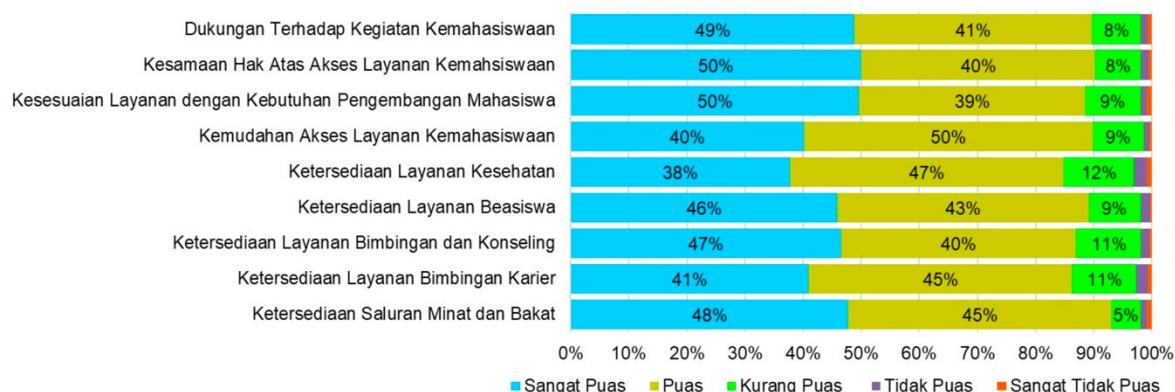
Tabel 10.Umpn balik dan tindak lanjut hasil survey

No	Umpn balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	UNIMMA perlu memperkuat kompetensi mahasiswa sebelum diterjunkan untuk magang	Penetapan peserta dan lokasi magang disesuaikan dengan hasil seleksi yang dilakukan oleh prodi
2.	Sharing informasi kuota KIP kepada guru BK	LPMa telah memberikan detail informasi terkait KIP kepada BAM sebagai salah satu konten promosi dan komunikasi dengan pihak sekolah

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
3.	Dosen sulit untuk mengakses dokumen-dokumen kebijakan universitas	Kebijakan universitas telah didokumentasikan dan dibagikan melalui website BPM
4.	Pimpinan agar lebih memperhatikan beban kerja bawahannya	Rektor mewajibkan setiap unit kerja untuk melakukan rapat koordinasi rutin mingguan

Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan

Gambar 5 menyajikan hasil survei pada tahun akademik 2022/2023 secara komprehensif dimana mahasiswa UNIMMA paling puas terhadap ketersediaan layanan untuk menyalurkan minat dan bakat (48% sangat puas dan 45% puas) dan kepuasan terendah pada ketersediaan layanan Kesehatan (38% sangat puas dan 47% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 46% mahasiswa menilai sangat puas, 44% puas, 9% kurang puas, 1% tidak puas, dan 1% sangat tidak puas. Dengan demikian, 90% 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

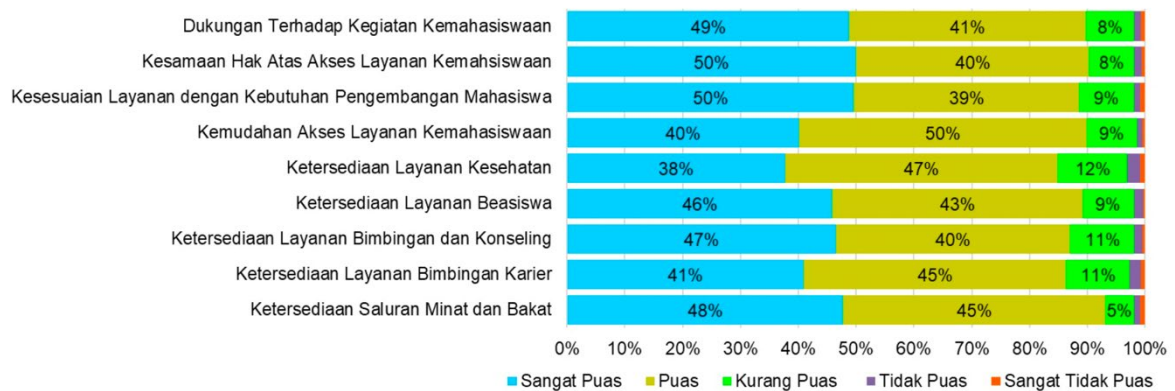
Tabel 6 Umpan balik dan tindak lanjut terhadap layanan kemahasiswaan

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Perlu adanya peningkatan kuota beasiswa untuk mahasiswa	UNIMMA telah mengembangkan jejaring dengan untuk memberikan beasiswa Pendidikan, diantaranya KIP-K Kemendikbud, Utusan Cabang Muhammadiyah/Aisyiyah, Utusan Wilayah

		Muhammadiyah/ Aisyiyah, KIP-K Kemenag, Dinas P & K Magelang, ADik, Baitulmaal Muamalat, Bank Jateng, KSPPS LE Syariah, BSM SKTM, Alumni UNIMMA, dan Pemda Kota Magelang. Selain itu, Unimma juga menyediakan beasiswa internal seperti beasiswa Keluarga Unimma, Saudara Kandung, WNA, tahfidz, prestasi akademik, dan prestasi non akademik [link].
2.	Mahasiswa berprestasi seharusnya diberikan apresiasi lebih karena mengharumkan nama kampus	Selain uang pembinaan sebagai wujud apresiasi, Rektor juga telah menetapkan penghargaan bagi mahasiswa berprestasi melalui potongan biaya UKT berdasarkan level dan Raihan prestasi [link]
3.	Sulit mendapatkan informasi tentang beasiswa di UNIMMA	LPMA telah memperbaharui website dan menampilkan informasi khusus tentang beasiswa [link]
4.	Perlu pendampingan untuk mahasiswa yang kurang bacaan Al-Quran nya	LP2SI menyediakan kursus BTQ pada sore hari setelah perkuliahan dengan jadwal yang disepakati bersama mahasiswa. LP2SI telah diinstruksikan oleh Rektor untuk menyebarkan informasi tersebut secara massif sehingga bisa diakses oleh seluruh mahasiswa.

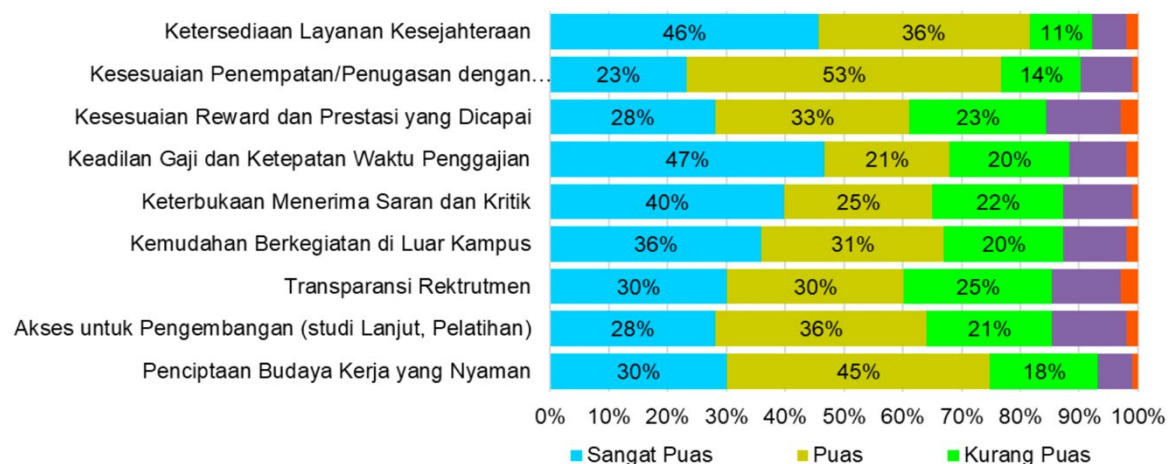
Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia

Gambar 6 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan SDM dimana responden paling puas terhadap ‘kemudahan kenaikan pangkat’ (49% sangat puas dan 49% puas) dan kepuasan terendah pada ‘kesesuaian reward’ (45% sangat puas dan 40% puas). Hasil ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran dana yang dikelola oleh UNIMMA. Adapun rata-rata hasil survei dari 7 pernyataan yang diajukan, 43% dosen menilai sangat puas, 48% puas, 8% kurang puas, dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 91% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan SDM yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 84% dosen menilai puas dan sangat puas.



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' (46% sangat puas dan 36% puas) dan kepuasan terendah pada 'transparansi rekrutmen' (30% sangat puas dan 30% puas). Hasil ini disebabkan oleh pengalaman lampau tendik terkait ketidakjelasan mekanisme pengangkatan sebagai karyawan tetap yang telah diselesaikan regulasi pada akhir TA 2022/2023. Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 34% tendik menilai sangat puas, 35% puas, 20% kurang puas, 10% tidak puas, dan 2% sangat tidak puas. Dengan demikian, 69% tendik menilai puas dan sangat puas terhadap layanan SDM yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 57% tendik menilai puas dan sangat puas.



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

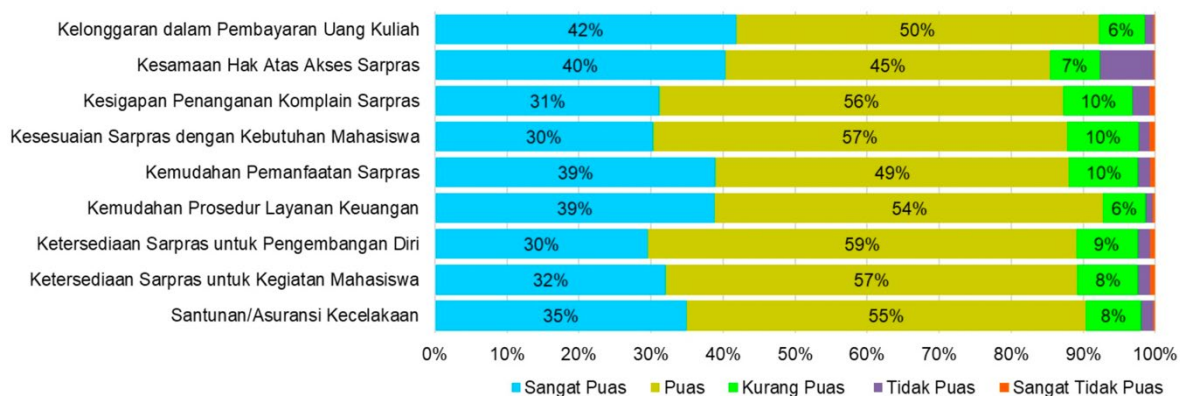
Tabel 11 Umpan balik dan tindak lanjut layanan SDM

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Perlu adanya mekanisme yang jelas pada proses <i>reward and punishment</i>	Rektor telah menetapkan kebijakan untuk evaluasi kinerja dan pemberian tunjangan kinerja [link]
2.	Perlu adanya peningkatan kompetensi (<i>hard</i> dan <i>soft skill</i>) bagi tendik sesuai dengan lingkungan kerjanya	BPSDM telah mengalokasikan anggaran untuk sertifikasi kompetensi bagi tendik [link]
3.	Perlu peningkatan kesejahteraan tendik melalui peningkatan gaji sesuai UMR	UNIMMA telah meningkatkan nominal gaji pokok sebesar 80% UMR sejak tahun 2021 dan memberikan tunjangan kinerja, tunjangan keluarga, asuransi, gaji ke-13, dan sebagainya sehingga kesejahteraan tendik secara rata-rata sudah setara UMR. Selain itu, UNIMMA juga menyediakan Umroh gratis bagi tendik dengan kualifikasi tertentu dan penghargaan masa bakti.
4.	Dosen perlu dipermudah untuk melanjutkan studi	UNIMMA telah menerbitkan kebijakan terkait studi lanjut dan mengalokasikan dana internal jika ybs gagal untuk meraih beasiswa eksternal. Selain itu, UNIMMA juga memfasilitasi dosen yang berencana studi lanjut dalam bentuk bootcamp.
5.	Dosen perlu didampingi agar mudah menjadi profesor	Rektor telah menerbitkan SK untuk percepatan kenaikan jabatan fungsional akademik dosen yang mana kebijakan ini juga merupakan salah satu rekomendasi dari RTM tahun akademik 2022/2023.

Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana

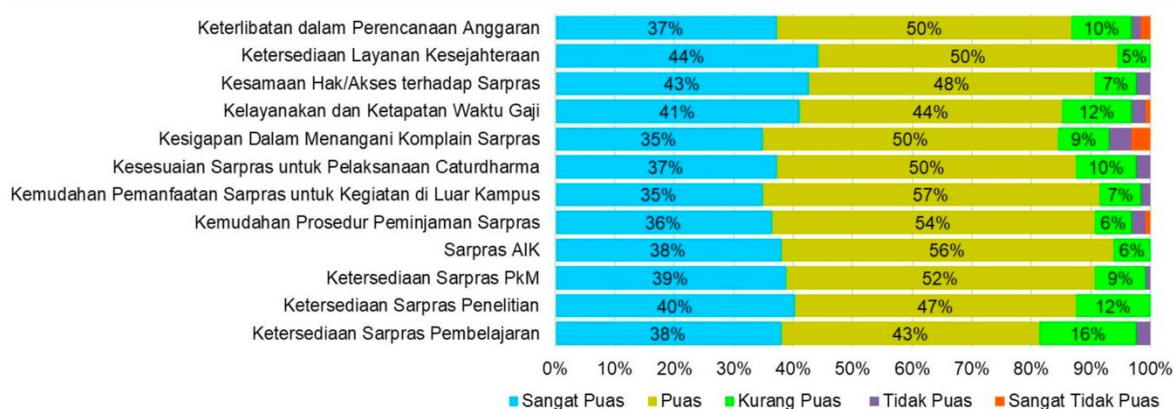
Gambar 8 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mahasiswa dimana responden paling puas terhadap kemudahan prosedur layanan keuangan (39% sangat puas dan 54% puas) dan kepuasan terendah pada kesamaan hak akses atas sarana dan prasarana (40% sangat puas dan 45% puas). Hasil ini disebabkan oleh minimnya 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, dan 1% sangat 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 81% mahasiswa menilai puas dan sangat puas.



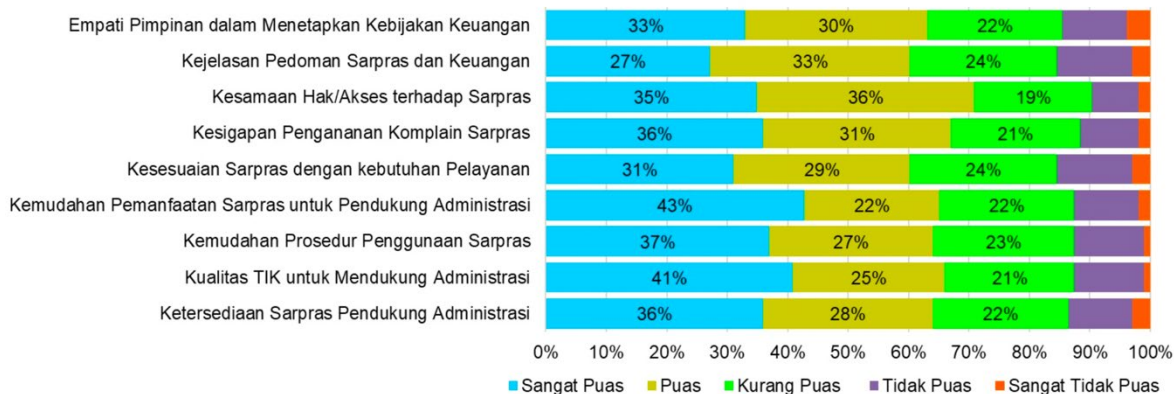
Gambar 8 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana

Gambar 9 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen dimana responden paling puas terhadap 'ketersediaan layanan kesejahteraan' (44% sangat puas dan 50% puas) dan kepuasan terendah pada 'ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran' (38% sangat puas dan 43% puas). Kondisi ini disebabkan oleh adanya beberapa perubahan waktu mengajar dosen sehingga mengganggu pemanfaatan ruang kelas yang telah dijadwalkan sebelumnya. Adapun rata-rata hasil survei dari 12 pernyataan yang diajukan, 39% dosen menilai sangat puas, 50% puas, 9% kurang puas, 2% tidak puas, dan 1% sangat tidak puas. Dengan demikian, 89% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 81% dosen menilai puas dan sangat puas.



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' (35% sangat puas dan 36% puas) dan kepuasan terendah pada 'kejelasan pedoman sarana dan prasarana' (27% sangat puas dan 33% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 9 pernyataan yang diajukan, 35% tenaga kependidikan menilai sangat puas, 29% puas, 22% kurang puas, 11% tidak puas, dan 2% sangat tidak puas. Dengan demikian, 65% tenaga kependidikan menilai puas dan sangat puas terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana UNIMMA yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 52% tenaga kependidikan menilai puas dan sangat puas.



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

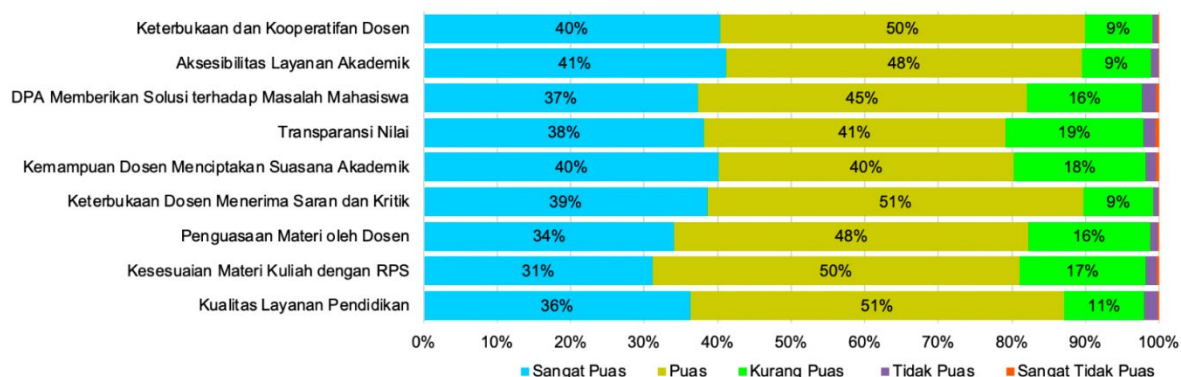
Tabel 12 Umpan balik dan tindak lanjut keuangan dan sarana prasarana

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Susah akses internet di lantai 3	BSI telah menambahkan <i>bandwidth</i> UNIMMA sebesar 1200 Mbps dan penambahan <i>access point</i> sehingga Wifi telah menjangkau seluruh lingkungan kampus.
2.	Perlu ada pemeliharaan secara intensif dari sisi kebersihan, kenyamanan, dan kebermanfaatan fasilitas yang tersedia di kampus	UNIMMA telah bekerja sama dengan PT. Duta Karya Bersinar untuk layanan kebersihan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kampus [link]
3.	Pelayanan keuangan mohon lebih sigap dan ramah	UNIMMA secara periodik mengadakan pelatihan <i>service excellence</i> bagi tendik layanan guna meningkatkan kesadaran dan kemampuan pelayanan.

Kriteria 6 - kepuasan layanan pendidikan

Gambar 11 menyajikan hasil survei pada tahun akademik 2022/2023 secara komprehensif dimana mahasiswa UNIMMA paling puas terhadap 'keterbukaan dan kooperatifan dosen' (40% sangat puas dan 50% puas) dan kepuasan terendah pada 'transparansi nilai' (38% sangat puas dan 41% 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, 37% mahasiswa menilai sangat puas, 47% puas, 14% kurang puas, dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 84% mahasiswa menilai puas dan sangat puas terhadap layanan pendidikan UNIMMA. Hasil ini meningkat

dari tahun akademik 2021/2022 dengan 80% mahasiswa menilai puas dan sangat puas



Gambar 11 Hasil survei kepuasan dari mahasiswa terhadap layanan pendidikan

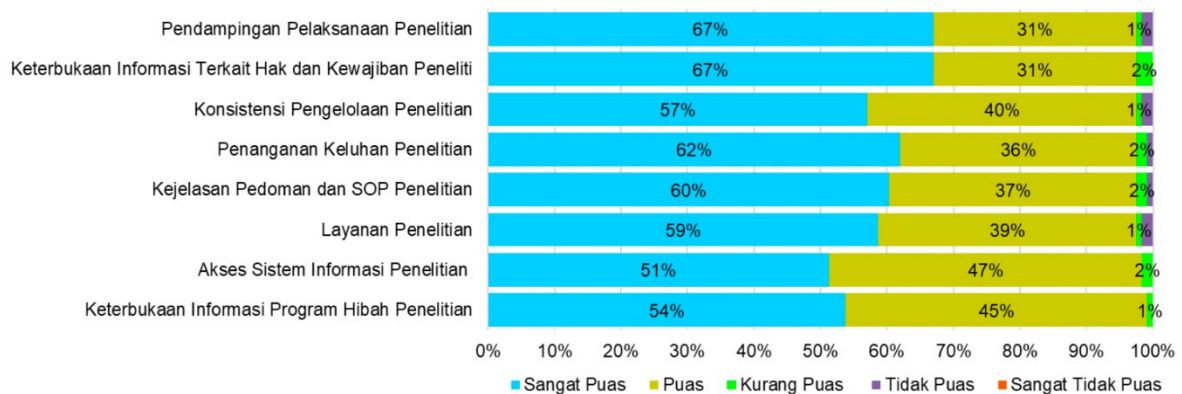
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 13

Tabel 13 Umpan balik dan tindak lanjut layanan pendidikan

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Mahasiswa tidak mengetahui runtutan materi yang diajarkan dosen dan tidak memiliki RPS	Seluruh dosen diwajibkan untuk mengunggah RPS di LMS UNIMMA (https://moca.unimma.ac.id)
2.	Ada dosen yang mengajar tidak sesuai RPS	Program studi senantiasa menyelenggarakan monev pembelajaran untuk mengevaluasi kinerja dosen dan melakukan tindak lanjut yang dibutuhkan
3.	Biaya mengikuti program MBKM terlalu mahal	LPP memfasilitasi mahasiswa dan program studi untuk mengikuti hibah dan flagship MBKM yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga dapat menerima bantuan biaya sebagai subsidi
4.	Prodi tidak mau mengaku nilai hasil kegiatan kampus mengajar	Rektor menginstruksikan seluruh program studi untuk mereview kurikulum dan menetapkan BKP MBKM yang sesuai dengan CPL. Hal ini mengurangi problem konversi nilai yang beberapa waktu yang lalu terjadi dimana mahasiswa non Pendidikan mengikuti BKP asistensi mengajar.

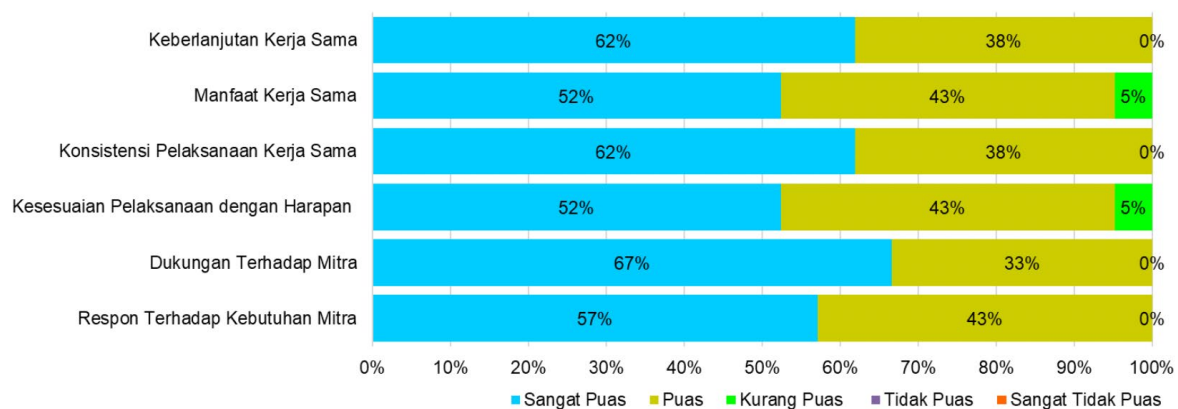
Kriteria 7 – kepuasan layanan penelitian

Gambar 12 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan penelitian dimana responden paling puas terhadap ‘akses sistem informasi penelitian’ (53% sangat puas dan 47% puas) dan kepuasan terendah pada ‘kejelasan pedoman dan SOP penelitian’ (53% sangat puas dan 42% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 49% dosen menilai sangat puas, 48% puas, 2% kurang puas, dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 97% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan penelitian yang mana hasil ini adalah sama dari tahun akademik 2021/2022 dengan 97% dosen menilai puas dan sangat puas.



Gambar 12 Hasil survei kepuasan dari dosen terhadap layanan penelitian

Gambar 13 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mitra penelitian dimana responden paling puas terhadap ‘dukungan terhadap mitra’ (67% sangat puas dan 33% puas) dan kepuasan terendah pada ‘kesesuaian pelaksanaan dengan harapan’ (52% sangat puas dan 43% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 6 pernyataan yang diajukan, 59% mitra menilai sangat puas, 40% puas, dan 1% kurang puas. Dengan demikian, 99% mitra menilai puas dan sangat puas terhadap layanan penelitian yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 97% mitra menilai puas dan sangat puas



Gambar 13 hasil survei kepuasan dari mitra penelitian

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

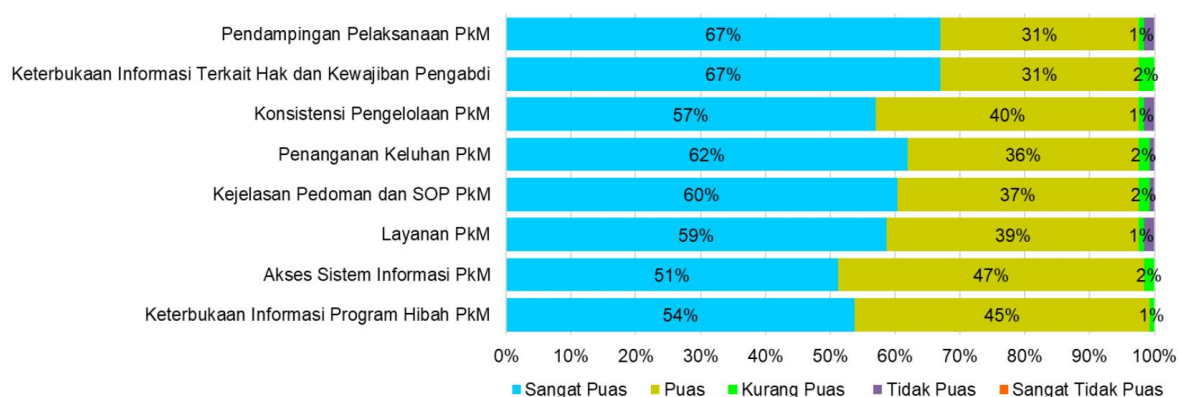
Tabel 14 Umpan balik dan tindak lanjut layanan penelitian

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Pedoman penelitian seringkali berubah	LPPM senantiasa memperbaharui panduan hibah penelitian internal untuk mendukung AKU dan telah disosialisasikan kepada dosen peneliti. LPPM juga akan memberikan informasi tambahan saat sosialisasi terkait perubahan atau perbedaan pengelolaan penelitian dari periode sebelumnya
2.	Hibah riset yang bekerja sama dengan Pemda perlu disesuaikan dan mengikuti agenda pemerintah, sehingga tepat waktu dan tepat guna	LPPM telah mengkoordinir dosen peneliti untuk berkomunikasi dengan mitra pemerintah sedini mungkin untuk mengikuti hibah eksternal yang mensyaratkan partisipasi aktif mitra, contohnya Program Dana Padanan dan Penelitian Terapan DRTPM
3.	Perlu memperbanyak dan memperluas tema kerjasama penelitian untuk membangun wilayah kabupaten dan kota	LPPM telah secara rutin berkoordinasi melalui FGD dengan BAPPEDA Kota dan Kabupaten Magelang, serta membagikan informasi kepada dosen peneliti

Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat

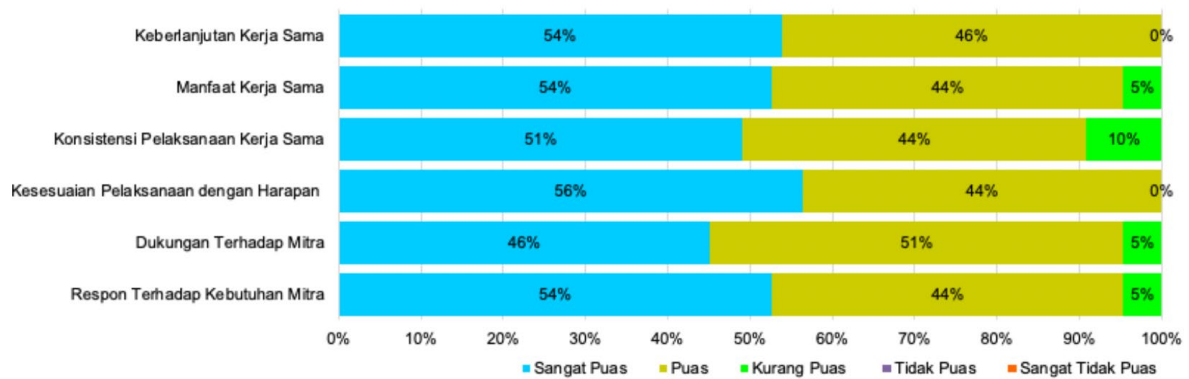
Gambar 14 menunjukkan hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan PkM dimana responden paling puas terhadap 'akses sistem informasi PkM' (51% sangat

puas dan 47% puas) dan kepuasan terendah pada ‘konsistensi pengelolaan PkM’ (57% sangat puas dan 40% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 8 pernyataan yang diajukan, 60% dosen menilai sangat puas, 38% puas, 1% kurang puas, dan 1% tidak puas. Dengan demikian, 98% dosen menilai puas dan sangat puas terhadap layanan PkM yang mana hasil ini meningkat dari tahun akademik 2021/2022 dengan 95% dosen menilai puas dan sangat puas.



Gambar 14 Hasil survei kepuasan dari dosen terkait layanan PkM

Gambar 15 menunjukkan hasil survei kepuasan dari mitra PkM dimana responden paling puas terhadap ‘kesesuaian pelaksanaan dengan harapan’ (56% sangat puas dan 44% puas) dan kepuasan terendah pada ‘konsistensi pelaksanaan kerja sama’ (57% sangat puas dan 40% puas). Adapun rata-rata hasil survei dari 6 pernyataan yang diajukan, 53% mitra menilai sangat puas, 45% puas, dan 2% kurang puas. Dengan demikian, 98% mitra menilai puas dan sangat puas terhadap layanan PkM yang mana hasil ini adalah sama dari tahun akademik 2021/2022 dengan 98% mitra menilai puas dan sangat puas.



Gambar 15 hasil survei kepuasan dari mitra PKM

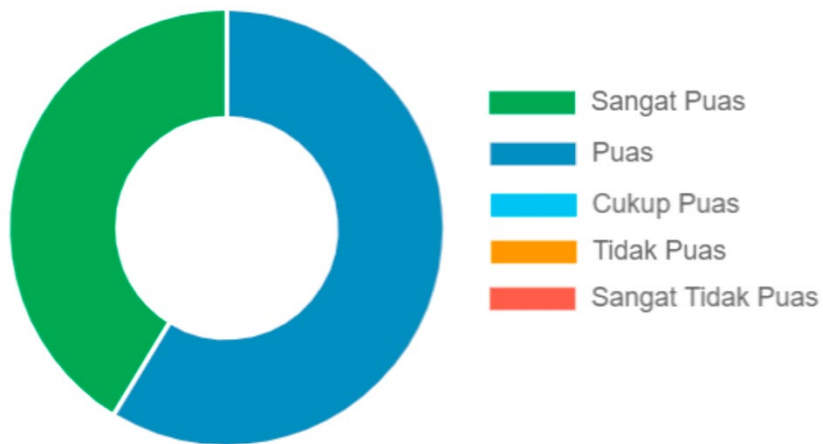
Selanjutnya, semua saran yang diberikan pengguna juga ditampung dan dianalisa, seperti tersaji pada Tabel 15

Tabel 15 Umpan balik dan tindak lanjut layanan PKM

No	Umpan balik	Tindak lanjut yang dilakukan
1.	Perlunya peningkatan komunikasi dan pendekatan dengan warga masyarakat	LPPM mengembangkan materi pembekalan bagi dosen dan mahasiswa terkait model dan gaya komunikasi
2.	Perlunya pengembangan pendidikan hasil pertanian / perkebunan dari hulu sampai hilir	Penguatan sekolah tani MTCC UNIMMA
3.	UNIMMA perlu menyelenggarakan pengabdian masyarakat terkait kebencanaan untuk mewujudkan desa Tangguh bencana	LPPM telah menjalin Kerjasama dengan BNPB dan dosen yang fokus kebencanaan untuk inisiasi program PKM kebencanaan. Pada tahun sebelumnya, UNIMMA fokus pada penanganan stunting
4.	Pembinaan terhadap UKM perlu ditingkatkan dan dilanjutkan, salah satu pengadaan kartu pembinaan (semacam kartu balita) agar pembinaan bisa merata dan progresnya bisa terpantau dengan baik	LPPM berkoordinasi dengan pusat studi SME's and Entrepreneurs Centre untuk menindaklanjuti permintaan keberlanjutan dari mitra
5.	LPPM kurang konsisten dalam pengelolaan PKM, terutama dalam memonitor luaran PKM	LPPM senantiasa memantau perkembangan luaran PKM dengan target maksimal 1 tahun seluruh luaran tercapai

Kriteria 9 – kepuasan pemanfaatan hasil penelitian dan PKM

BPM bekerja sama dengan LPPM, secara periodik juga melakukan survei kepada mitra pemanfaat hasil penelitian dan PkM yang dihasilkan sivitas akademika UNIMMA. Pada survei tahun 2023, 86 responden menjawab sangat puas dan puas, sebagaimana disajikan pada Gambar 16 Survei ini dilakukan melalui MOQASS, sebuah sistem informasi penjaminan mutu UNIMMA yang telah diimplementasikan sejak tahun 2020.



Gambar 16 Hasil survey kepuasan mitra pemanfaat hasil penelitian dan PkM

D. Evaluasi

Kriteria kepuasan layanan manajemen

Hasil evaluasi kepuasan layanan manajemen, menunjukkan mayoritas mahasiswa puas dengan layanan manajemen UNIMMA, terutama pada kemudahan layanan akademik. Namun direkomendasikan, untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam layanan akademik untuk meningkatkan kepuasan, dan evaluasi terhadap proses manajemen untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang mungkin timbul.

Untuk hasil evaluasi layanan manajemen pada dosen, menunjukkan kepuasan dosen meningkat, namun, masih ada ketidakpuasan terkait kejelasan pedoman pengelolaan keuangan. Sehingga direkomendasikan untuk perbaikan birokrasi pencairan anggaran dan administrasi untuk meningkatkan kejelasan dan efektivitas,

dan meningkatkan komunikasi terkait perubahan kebijakan dan prosedur untuk mengurangi ketidakpuasan.

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

Kriteria 3 – kepuasan layanan mahasiswa

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

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

dilakukan sosialisasi informasi terkait berbagai layanan kemahasiswaan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi mahasiswa.

Satu aspek yang menjadi catatan disini adalah tingginya tingkat kepuasan terkait kesamaan hak dalam akses layanan, dengan 88% responden (14% sangat puas dan 74% puas). Hal ini menandakan adanya kebijakan atau praktik yang berhasil mengedepankan prinsip kesetaraan dan inklusivitas dalam pelayanan akademik.

Di sisi lain, hasil yang menunjukkan kepuasan yang lebih rendah terkait kejelasan pedoman pengelolaan keuangan menciptakan sebuah tantangan. Hanya 55% yang merasa puas (6% sangat puas dan 49% puas), dan hal ini disinyalir terkait dengan kendala birokrasi pencairan anggaran dan administrasi yang tidak efektif. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan harus dilakukan untuk menyederhanakan proses administratif dan memastikan transparansi dalam hal pedoman pengelolaan keuangan, guna meningkatkan pemahaman dan kepercayaan dosen terhadap tata kelola keuangan institusi.

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

Kriteria 3 – kepuasan layanan kemahasiswaan

Terdapat peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan UNIMMA dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini ada pada perbaikan proses, peningkatan kualitas layanan, atau pengenalan

inisiatif baru. Selain itu, mahasiswa sangat puas dengan layanan menyalurkan minat dan bakat dan layanan kesehatan perlu mendapatkan perhatian khusus untuk peningkatan lebih lanjut. Disisi yang lain dari hasil survei, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan umpan balik positif terhadap berbagai aspek layanan kemahasiswaan.

Kriteria 4 – kepuasan layanan sumber daya manusia

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

Kriteria 5 - kepuasan layanan keuangan dan sarana prasarana

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

Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana menunjukkan bahwa mayoritas dosen merasa sangat puas dan puas dengan ketersediaan layanan kesejahteraan. Ini menunjukkan adanya perhatian yang baik terhadap kesejahteraan dosen di UNIMMA. Kepuasan terendah dosen terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen jadwal penggunaan ruang kelas agar tidak mengganggu aktivitas pembelajaran.

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

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

Kriteria 7 – kepuasan layanan pendidikan

Hasil evaluasi layanan pendidikan terlihat bahwa Mayoritas mahasiswa merasa sangat puas dan puas dengan keterbukaan dan kooperatifan dosen. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang baik antara mahasiswa dan dosen dalam

proses pembelajaran. Sedangkan, Kepuasan terendah mahasiswa terkait dengan transparansi nilai. Hal ini disebabkan karena Masih ada dosen yang tidak memberikan rekapitulasi hasil belajar secara langsung sebelum mahasiswa mengajukan komplain terhadap nilai yang diperoleh. Mayoritas mahasiswa rata rata menilai layanan pendidikan di UNIMMA baik, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Persentase kepuasan yang tinggi, yaitu 84%, menunjukkan adanya peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di UNIMMA dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hasil evaluasi secara keseluruhan, terdapat peningkatan dalam kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di UNIMMA dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Meskipun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan transparansi nilai agar mahasiswa mendapatkan pemahaman yang lebih baik terhadap hasil belajar mereka. Evaluasi rutin dan upaya perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan terus meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di UNIMMA.

Kriteria 6 - kepuasan layanan penelitian

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

Hasil survey pada mitra penelitian menunjukkan terdapat peningkatan yang positif dalam tingkat kepuasan mitra penelitian terhadap layanan penelitian UNIMMA dibandingkan tahun sebelumnya. Dukungan terhadap mitra menunjukkan kualitas kerjasama dan interaksi yang baik antara UNIMMA dan mitra penelitian yang semakin baik. Selain itu, kesesuaian pelaksanaan dengan harapan membutuhkan perhatian lebih, sehingga evaluasi mendalam perlu dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian dan menetapkan strategi perbaikan.

Kriteria 8 - kepuasan layanan pengabdian pada masyarakat

Hasil survey Kepuasan Dosen terkait Layanan PkM menunjukkan bahwa Mayoritas dosen merasa sangat puas dan puas dengan akses sistem informasi PkM. Hal ini menunjukkan adanya kemudahan dalam mengakses informasi terkait kegiatan PkM. Konsistensi Pengelolaan PkM: Kepuasan terendah dosen terkait dengan konsistensi pengelolaan PkM. Hal ini menandakan adanya kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi dalam pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan PkM. Sedangkan dari rata-rata hasil survey, menunjukkan bahwa Mayoritas dosen menilai layanan PkM di UNIMMA baik, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Persentase kepuasan yang tinggi, yaitu 98%, menunjukkan peningkatan kepuasan dosen terhadap layanan PkM di UNIMMA dari tahun sebelumnya.

Berdasar hasil survey Kepuasan Mitra PkM maka diketahui bahwa Mayoritas mitra PkM merasa sangat puas dengan kesesuaian pelaksanaan kegiatan PkM dengan harapan. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi antara harapan mitra PkM dan pelaksanaan proyek PkM. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan kerja sama antara UNIMMA dan mitra PkM. Sedangkan Mayoritas mitra PkM menilai layanan PkM di UNIMMA baik, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Persentase kepuasan yang tinggi, yaitu 98%, menunjukkan konsistensi peningkatan kepuasan mitra PkM terhadap layanan PkM di UNIMMA dari tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, layanan PkM di UNIMMA dinilai baik oleh dosen dan mitra PkM, dengan mayoritas merasa sangat puas atau puas. Meskipun demikian, terdapat kebutuhan untuk

meningkatkan konsistensi dalam pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan PkM serta pelaksanaan kerja sama antara UNIMMA dan mitra PkM. Evaluasi rutin dan upaya perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan terus meningkatnya kepuasan dosen dan mitra PkM terhadap layanan PkM di UNIMMA.

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

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

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

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

B. REKOMENDASI

Rekomendasi ke depan adalah:

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

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