



## LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TAHUN 2022



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, laporan hasil survei kepuasan pada Tahun Akademik 2021/2022 telah selesai di susun. Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan survei kepuasan pada Program Studi Diploma, Sarjana, dan Magister di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Survei kepuasan ini meliputi pengguna layanan manajemen, layanan BKK, layanan LTP, proses pendidikan, layanan penelitian dan pengabdian, layanan jenjang karir.

Survei kepuasan dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kinerja program studi dan dimaksudkan untuk membantu program studi mempersiapkan diri dalam rangka reakreditasi BAN-PT dan LAM-PT, serta sebagai bentuk pelaksanaan undang – undang yang mewajibkan perguruan tinggi melaksanakan penjaminan mutu kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Dalam hal ini pelaksanaan survei kepuasan dikoordinir oleh Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM). Kegiatan survei kepuasan dilaksanakan secara kolaboratif bersama dengan program studi dibantu oleh gugus penjamin mutu (GPM) dan unit penjamin mutu (UPM). Saran dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan pelaksanaan survei kepuasan ini sangatlah diharapkan. Kami juga berharap laporan ini dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Akhir kata, kami menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pelaksanaan survei kepuasan Tahun Akademik 2021/2022.

Kediri, 17 Oktober 2022

Ketua LPMPSDM,



Siti Aizah, S.Kep., Ns., M.Kes.

## **DAFTAR ISI**

Cover

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB 1: Pendahuluan

BAB 2: Hasil Survei Kepuasan Layanan Manajemen

BAB 3: Hasil Survei Kepuasan Layanan BKK

BAB 4: Hasil Survei Kepuasan Layanan LTP

BAB 5: Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian

BAB 6: Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat

BAB 7: Hasil Survei Kepuasan Layanan Proses Pendidikan

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tujuan Pendidikan Tinggi Seperti yang telah diketahui bahwa pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi peningkatan taraf kehidupan, sudah selayaknya masyarakat mengedepankan pendidikan sebagai salah satu unsur yang ada dalam diri kita.

Pendidikan sendiri dilihat dari pengertiannya bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan sebuah proses belajar mengajar agar peserta didik menjadi aktif dan berkembang dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.

Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Penjaminan mutu pendidikan tinggi dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar pendidikan tinggi.

Dalam rangka melaksanakan siklus PPEPP pada tahap evaluasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri selain melaksanakan kegiatan audit mutu internal yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali juga melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) pada kegiatan akademik berjalan di setiap akhir semester, serta melaksanakan survei kepuasan. Survei kepuasan Tahun Akademik 2021/2022 dilaksanakan pada tanggal 1 september sampai dengan 30 September 2022.

### **B. Tujuan Monev Pelaksanaan SPMI**

Tujuan survei kepuasan pada tahun akademik 2021/2022 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna layanan manajemen, layanan BKK, layanan LTP, proses pendidikan, layanan penelitian dan pengabdian, layanan jenjang karir.

### **C. Sasaran Survei Kepuasan**

Sasaran survei kepuasan pada tahun akademik 2021/2022 adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan stack holder seperti alumni dan pengguna lulusan.

#### **D. Tahapan Survei Kepuasan**

Kegiatan survei kepuasan dilakukan sendiri oleh pengguna dengan mengisi kuesioner yang sudah disiapkan di laman [siakad2@unpkediri.ac.id](mailto:siakad2@unpkediri.ac.id).

**Pelaksanaan survei kepuasan tahun akademik 2021/2022 dilakukan pada tanggal 1 September s/d 30 September 2022** dengan menggunakan kuesioner yang harus diisi, kemudian dari kuesioner tersebut ditabulasikan dan dijadikan sebagai bahan evaluasi. Tingkat kepuasan yang diperoleh di Universitas Nusantara PGRI Kediri dilakukan secara sistematis dengan tahapan sebagai berikut:

1. Mengembangkan instrumen kepuasan berupa kuesioner.
2. Melakukan sosialisasi jadwal pelaksanaan survei kepuasan kepada mahasiswa dan dosen melalui program studi oleh ketua unit penjamin mutu.
3. Sesuai jadwal yang telah ditetapkan, mahasiswa dan dosen mengisi kuesioner yang disiapkan di laman [siakad2@unpkediri.ac.id](mailto:siakad2@unpkediri.ac.id).
4. Tim survei kepuasan melakukan analisis data terhadap keseluruhan kuesioner yang telah diisi dengan memperhatikan skor yang diperoleh (1 sampai dengan 4) dan kemudian memberikan predikat sebagai berikut:

4.00	= Sangat Puas
3.00 – 3.99	= Puas
2.00 – 2.99	= Cukup Puas
1.00 – 1,99	= Tidak Puas
$\geq 1$	= Sangat Tidak Puas
5. Menyampaikan laporan hasil survei kepuasan pada rapat pimpinan.

## **BAB 2**

### **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN**

#### **A. Pendahuluan**

Salah satu penentu keberhasilan Universitas dalam mencapai visi dan misi adalah kepuasan terhadap layanan manajemen yang diberikan. Kualitas layanan manajemen dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Jika kualitas layanan buruk dan kepuasan terhadap layanan manajemen kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang akan mempengaruhi daya saing. Layanan manajemen berkualitas melibatkan beberapa aspek seperti pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan yang jelas. Oleh karena itu, layanan manajemen perlu disurvei tingkat kepuasaannya. Survei kepuasan layanan manajemen diukur dengan aspek pertanyaan sebagai berikut.

1. Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal
2. Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani
3. Kualitas/mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna
4. Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna
5. Petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan layanan manajemen antara lain:

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan.
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

#### **B. Hasil Survey**

Survei kepuasan layanan manajemen melibatkan 4341 responden. Responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Adapun sebaran responden survei kepuasan layanan manajemen disajikan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Sebaran Responden Survey Kepuasan Layanan Manajemen

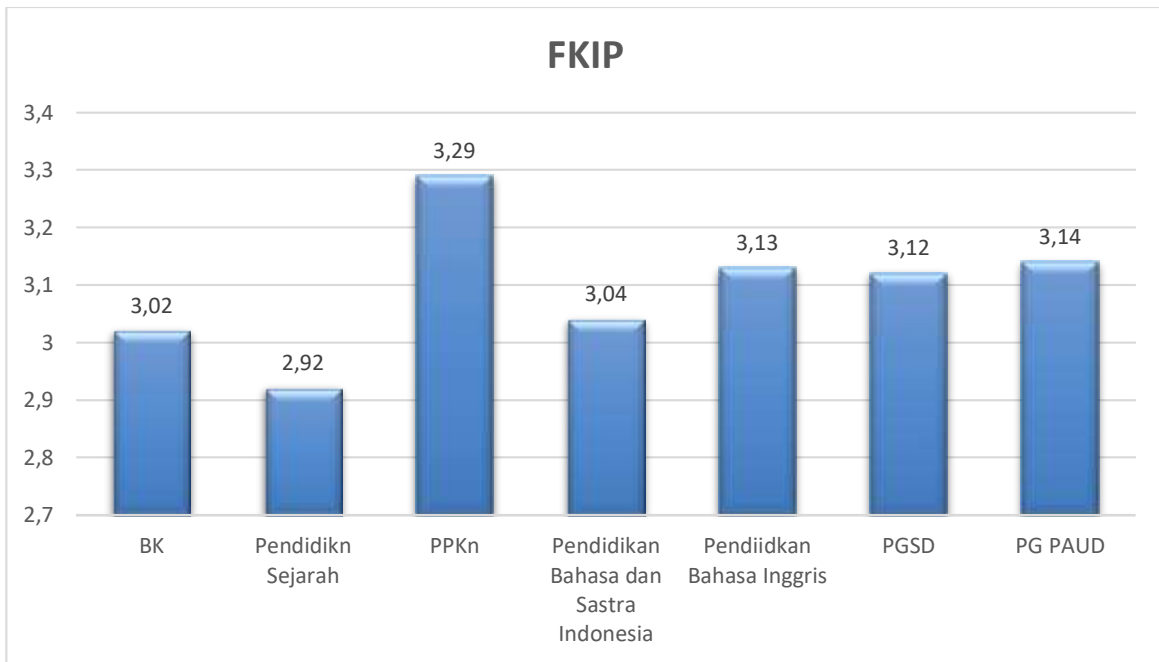
<b>Fakultas</b>	<b>Program Studi</b>	<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>
FKIP	Bimbingan dan Konseling (BK)	162	1.207
	Pendidikan Sejarah	50	
	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	38	
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	100	
	Pendidikan Bahasa Inggris	134	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	653	
	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD)	70	
FIKS	Pendidikan Matematika	80	815
	Pendidikan Biologi	50	
	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (PENJASKESREK)	550	
	Peternakan	79	
	Keperawatan	44	
	Kebidanan	12	
FEB	Managemen	907	1.254
	Akuntansi	295	
	Pendidikan Ekonomi	52	
FT	Teknik Mesin	234	1.044
	Teknik Informatika	584	
	Sistem Informasi	196	
	Teknik Industri	12	
	Teknik Elektronika	18	
Pascasarjana	Magister Keguruan Olahraga	9	21
	Magister Pendidikan Ekonomi	12	

Hasil survey kepuasan layanan manajemen didapatkan dari responden yang terdapat pada tabel 2.1 disajikan sebagai berikut.

### **1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)**

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terdiri atas tujuh program studi, antara lain program studi Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Sejarah, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), dan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD). Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan manajemen, rata-rata skor survey kepuasan layanan manajemen FKIP sebesar 3,10. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan manajemen program studi di FKIP disajikan dalam Gambar 2.1.





Gambar 2.1. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Managemen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan managemen FKIP pada Gambar 2.1 menunjukkan bahwa responden FKIP merasa sangat puas terhadap layanan managemen. Sedangkan skor rata-rata hasil survey kepuasan dari responden program studi Pendidikan Sejarah menyatakan puas terhadap layanan managemen.

## 2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FKIS) terdiri atas enam program studi, yaitu program studi Pendidikan Matematika, Pendidikan Biologi, Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (PENJASKESREK), Peternakan, Keperawatan, dan Kebidanan. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan managemen, rata-rata skor survey kepuasan layanan managemen FIKS sebesar 3,44. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan managemen program studi di FIKS disajikan dalam Gambar 2.2.

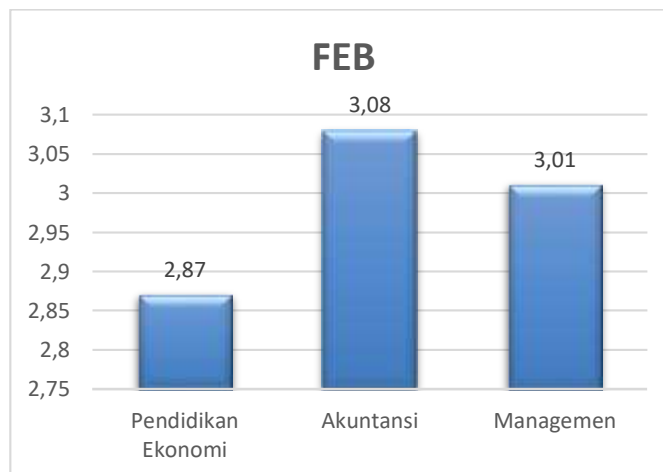


Gambar 2.2. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Managemen Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FKIS)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan manajemen FIKS pada Gambar 2.2 menunjukkan bahwa responden FKIP merasa sangat puas terhadap layanan manajemen. Skor rata-rata hasil survey kepuasan dari responden program studi Peternakan menyatakan puas terhadap layanan manajemen.

### 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terdiri atas tiga program studi antara lain program studi Manajemen, Akuntansi, dan Pendidikan Ekonomi. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan manajemen, rata-rata skor survey kepuasan layanan manajemen FEB sebesar 3,02. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan manajemen program studi di FEB disajikan dalam Gambar 2.3.

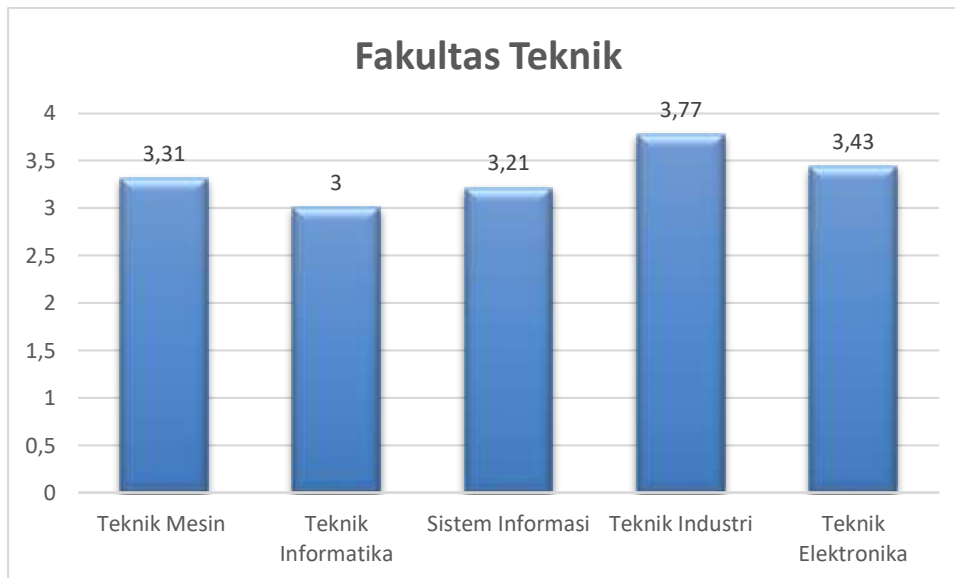


Gambar 2.3. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Managemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan managemen FEB pada Gambar 2.3 menunjukkan bahwa responden FEB merasa sangat puas terhadap layanan managemen. Sedangkan skor rata-rata hasil survey kepuasan dari responden program studi Pendidikan Ekonomi menyatakan puas terhadap layanan managemen.

#### 4. Fakultas Teknik (FT)

Fakultas Teknik (FT) terdiri atas lima program studi yaitu: program studi Teknik Mesin, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Industri, dan Teknik Elektronika. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan managemen, rata-rata skor survey kepuasan layanan managemen FT sebesar 3,13. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan managemen program studi di FT disajikan dalam Gambar 2.4.

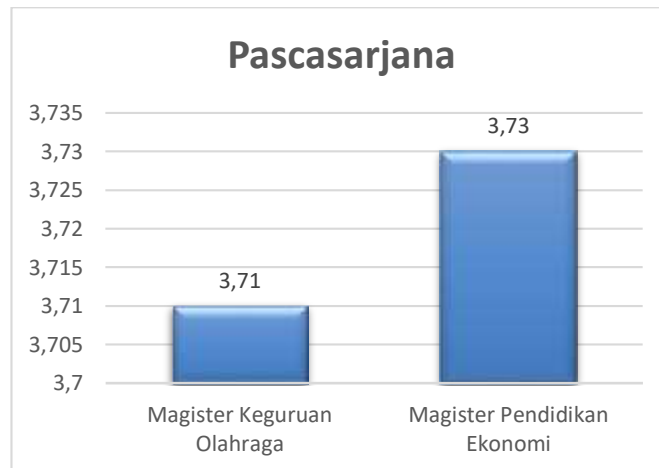


Gambar 2.4. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Managemen Fakultas Teknik (FT)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan managemen FT pada Gambar 2.4 menunjukkan bahwa responden FT merasa sangat puas terhadap layanan managemen.

## 5. Pascasarjana

Pascasarjana terdiri atas program studi Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan manajemen, rata-rata skor survey kepuasan layanan manajemen Pascasarjana sebesar 3,72. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan manajemen program studi di Pascasarjana disajikan dalam Gambar 2.5.



Gambar 2.5. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen Pascasarjana

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan manajemen Pascasarjana pada Gambar 2.5 menunjukkan bahwa responden Pascasarjana merasa sangat puas terhadap layanan manajemen.

### C. Rekomendasi

Analisis skor rata-rata hasil survey kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap layanan manajemen yang ada di Lembaga. Analisis skor rata-rata hasil survey kepuasan responden masing-masing program studi menunjukkan bahwa responden dari tiga program studi yaitu program studi Pendidikan Sejarah, Peternakan, dan Pendidikan Ekonomi merasa puas terhadap layanan manajemen. Dengan demikian, Lembaga disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen agar keseluruhan responden mendapatkan layanan manajemen dengan lebih baik lagi dan lebih nyaman.

## **BAB 3**

### **LAYANAN BIRO KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA (BKK)**

#### **A. Pendahuluan**

Salah satu penentu keberhasilan Universitas dalam mencapai visi dan misi adalah kepuasan terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) yang diberikan. Kualitas layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Jika kualitas layanan buruk dan kepuasan terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang akan mempengaruhi daya saing. Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) berkualitas melibatkan beberapa aspek seperti pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan yang jelas. Oleh karena itu, layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) perlu disurvei tingkat kepuasaannya. Survei kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) diukur dengan aspek pertanyaan sebagai berikut.

1. Staf BKK yang cakap dalam melaksanakan tugasnya
2. Staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami
3. Staf BKK selalu ada sesuai jadwal
4. Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa
5. Prosedur pelayanan cepat dan tepat
6. Prosedur pelayanan sesuai ketentuan
7. Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan
8. BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum
9. Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah
10. Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa
11. Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman
12. Kantor BKK tertata rapi dan bersih
13. Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK

Adapun tujuan pelaksanaan survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) antara lain:

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.

2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan.
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

## B. Hasil Survey

Survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) melibatkan 2483 responden. Responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Adapun sebaran responden survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) disajikan pada tabel 2.1.

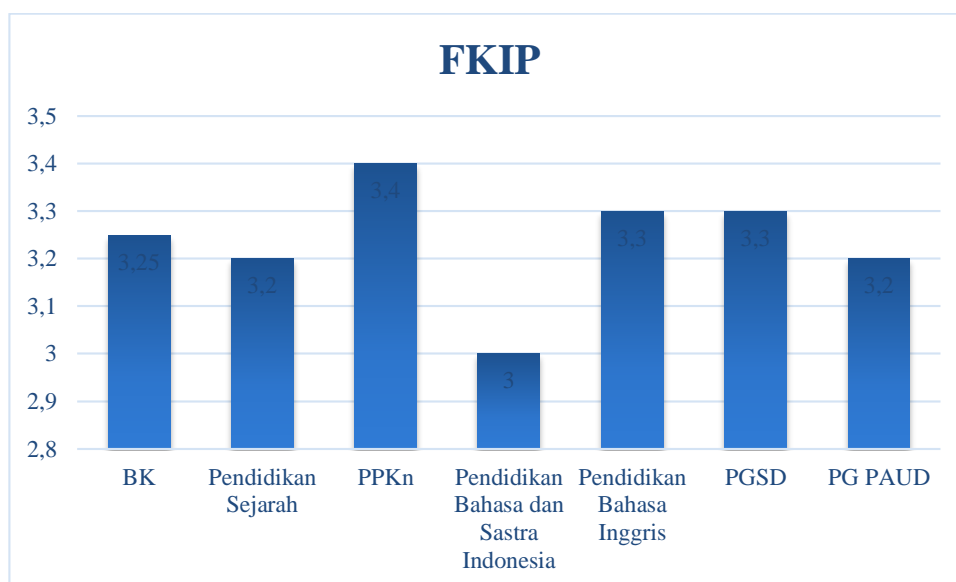
Tabel 3.1. Sebaran Responden Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK)

<b>Fakultas</b>	<b>Program Studi</b>	<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>
FKIP	Bimbingan dan Konseling (BK)	65	407
	Pendidikan Sejarah	20	
	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	37	
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	33	
	Pendidikan Bahasa Inggris	120	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	99	
	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD)	33	
FIKS	Pendidikan Matematika	63	754
	Pendidikan Biologi	50	
	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (PENJASKESREK)	549	
	Peternakan	49	
	Keperawatan	31	
	Kebidanan	12	
FEB	Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK)	183	268
	Akuntansi	56	
	Pendidikan Ekonomi	29	
FT	Teknik Mesin	233	1035
	Teknik Informatika	579	
	Sistem Informasi	193	
	Teknik Industri	12	
	Teknik Elektronika	18	
Pascasarjana	Magister Keguruan Olahraga	8	19
	Magister Pendidikan Ekonomi	11	

Hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) didapatkan dari responden yang terdapat pada tabel 2.1 disajikan sebagai berikut.

### 1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terdiri atas tujuh program studi, antara lain program studi Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Sejarah, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), dan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD). Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK), rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FKIP sebesar 3,2. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di FKIP disajikan dalam Gambar 3.1.



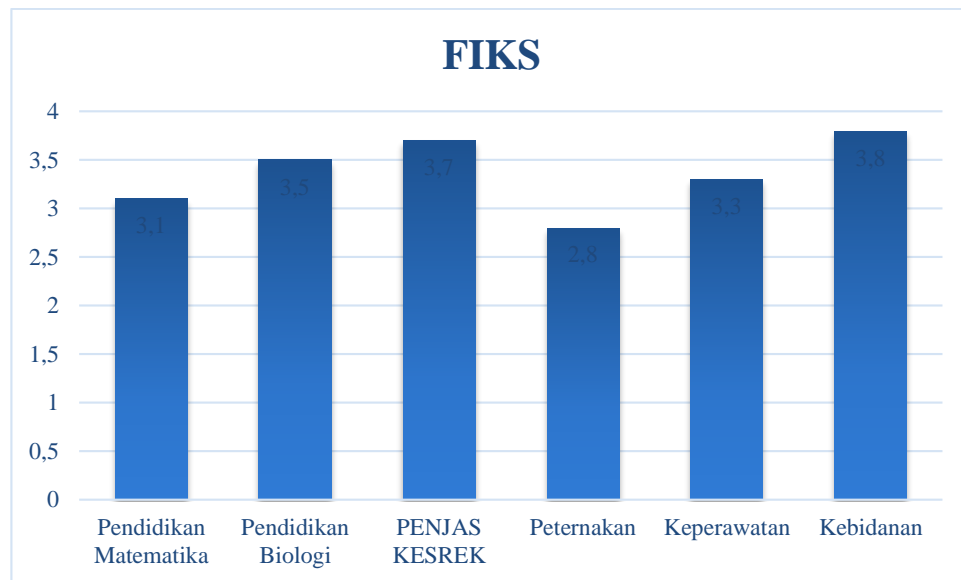
Gambar 3.1. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FKIP pada Gambar 2.1 menunjukkan bahwa responden FKIP merasa sangat puas terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK).

### 2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FKIS) terdiri atas enam program studi, yaitu program studi Pendidikan Matematika, Pendidikan Biologi, Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (PENJASKESREK), Peternakan, Keperawatan, dan Kebidanan. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan

dan Kerjasama (BKK), rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FIKS sebesar 3,4. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di FIKS disajikan dalam Gambar 3.2.



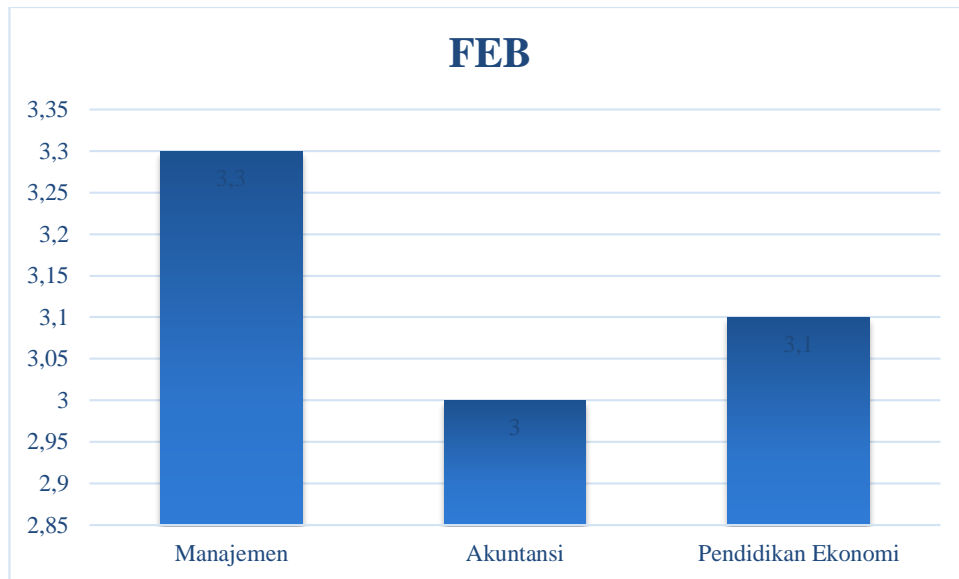
Gambar 3.2. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FKIS)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FIKS pada Gambar 3.2 menunjukkan bahwa responden FIKS merasa sangat puas terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK). Sedangkan skor rata-rata hasil survey kepuasan dari responden program studi Peternakan menyatakan puas terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK).

### 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terdiri atas tiga program studi antara lain program studi Manajemen, Akuntansi, dan Pendidikan Ekonomi. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK), rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FEB sebesar 3,1. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di FEB disajikan dalam Gambar 3.3.



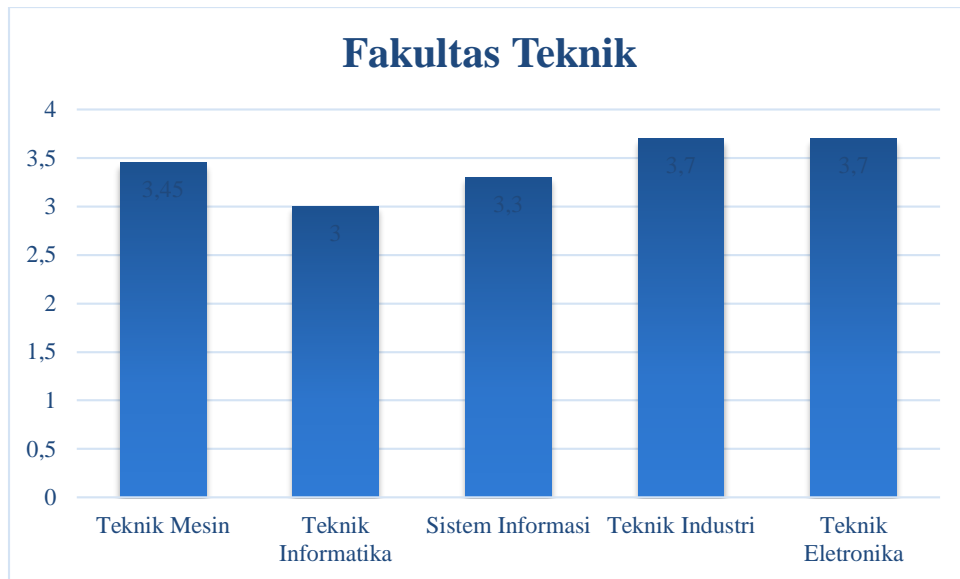


Gambar 3.3. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FEB pada Gambar 3.3 menunjukkan bahwa responden FEB merasa sangat puas terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK).

#### 4. Fakultas Teknik (FT)

Fakultas Teknik (FT) terdiri atas lima program studi yaitu: program studi Teknik Mesin, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Industri, dan Teknik Elektronika. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK), rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FT sebesar 3,4. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di FT disajikan dalam Gambar 3.4.

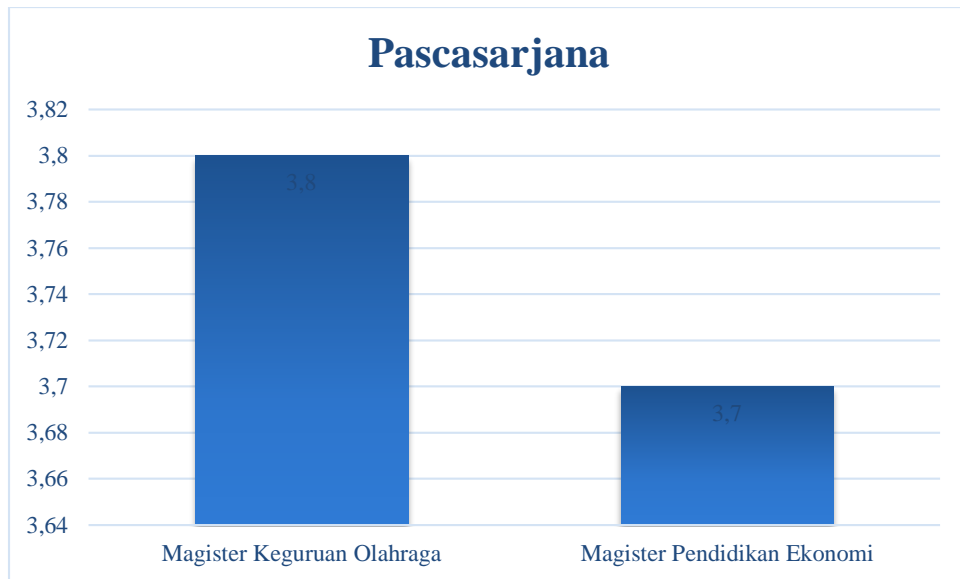


Gambar 3.4. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Fakultas Teknik (FT)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FT pada Gambar 3.4 menunjukkan bahwa responden FT merasa sangat puas terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK).

## 5. Pascasarjana

Pascasarjana terdiri atas program studi Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK), rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Pascasarjana sebesar 3,75. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di Pascasarjana disajikan dalam Gambar 3.5.



Gambar 3.5. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Pascasarjana

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Pascasarjana pada Gambar 3.5 menunjukkan bahwa responden Pascasarjana merasa sangat puas terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK).

### C. Rekomendasi

Analisis skor rata-rata hasil survey kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) yang ada di Lembaga. Analisis skor rata-rata hasil survey kepuasan responden masing-masing program studi menunjukkan bahwa responden dari program studi Peternakan merasa puas terhadap layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK). Dengan demikian, Lembaga disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) agar keseluruhan responden mendapatkan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) dengan lebih baik lagi dan lebih nyaman.

## **BAB 4**

### **LAYANAN TERPADU DAN PROTOKOLER (LTP)**

#### **A. Tujuan Evaluasi Kinerja (LTP) Layanan Terpadu dan Protokoler**

LTP (Layanan terpadu dan protokoler) merupakan layanan satu pintu dalam pengurusan surat menyurat di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri. Layanan terpadu dan protokoler merupakan unit pelaksana teknis dalam melaksanakan koordinasi dan administrasi bidang protokoler, hubungan masyarakat, dokumentasi, dan kearsipan. Kepala LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) di bawah koordinasi wakil rektor bidang administrasi umum dan keuangan.

LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan administrasi bidang protokoler, hubungan masyarakat, dokumentasi, dan kearsipan. Dalam melaksanakan tugasnya, LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) menyelenggarakan fungsi:

1. menerbitkan surat keluar berkaitan dengan kepentingan universitas;
2. mengelola surat masuk ke universitas;
3. menerbitkan surat-surat yang berkaitan dengan kepentingan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa;
4. memfasilitasi penerbitan dokumen kerja sama lintas unit maupun dengan eksternal;
5. menerbitkan legalisasi surat dan sertifikat dan dokumen penting lainnya;
6. melaksanakan pengarsipan dokumen yang telah diterbitkan dan surat masuk; dan
7. melaksanakan tata laksana keprotokoleran di lingkungan universitas.

Dalam melaksanakan kinerjanya, LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) terdiri atas:

1. bagian protokoler dan humas;

Bagian protokoler dan humas mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan administrasi bidang protokoler, hubungan masyarakat, informasi, dan komunikasi.

2. bagian persuratan, arsip dan dokumentasi.

Bagian arsip dan dokumentasi mempunyai tugas mengelola kearsipan dan dokumentasi.

Penilaian kepuasan dari kinerja layanan terpadu dan protokoler merupakan suatu proses di mana lembaga ingin melihat kepuasan dari pelayana lembaga layanan terpadu dan protokoler. Tujuan Pengukuran kepuasan ini adalah untuk melihat apakah pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan Lembaga layanan terpadu dan protokoler sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan atau belum. Jika pihak-pihak tersebut belum merasa, maka perlu ada hal-hal yang perlu di tingkatkan agar bisa memberikan kepuasan untuk berbagai pihak.

## **B. Sasaran Penilaian Kepuasan Kinerja (LTP) Layanan Terpadu dan Protokoler**

Mahasiswa merupakan elemen penting di perguruan tinggi dalam menjaga keberlanjutan, pengembangan dan kemajuan perguruan tinggi. Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki visi yang tercantum dalam Peraturan YPLP PT PGRI Kediri Nomor 025 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri pada BAB II pasal 3 poin 2 yaitu “Menjadi perguruan tinggi dengan reputasi nasional yang unggul dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni”. Selain visi universitas, dalam Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri BAB II pasal 4 juga menyebutkan tujuan universitas yaitu “Menghasilkan lulusan yang bermutu, unggul, dan mandiri dalam pengembangan diri sesuai dengan bidang keahliannya, serta mampu berkembang secara profesional”.

Untuk mencapai visi dan tujuan tersebut, Universitas Nusantara PGRI Kediri berusaha memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa. Layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) yang ideal adalah tersedianya staf LTP yang cakap dalam melaksanakan tugasnya dan mampu menyampaikan informasi yang jelas serta mudah dipahami; staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa; prosedur pelayanan cepat dan tepat; Prosedur layanan sesuai ketentuan; Staf LTP memberikan perlakuan yang adil bagi semua pengguna layanan; LTP memberikan kemudahan akses layanan administrasi akademik; Staf

LTP memastikan layanan di terima dengan baik oleh mahasiswa; Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman; Kantor LTP tertata rapi dan bersih dan Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja LTP. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan LTP yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan LTP. Survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) adalah program yang direncanakan dan dilaksanakan secara rutin setiap akhir semester genap oleh Lembaga Penjaminan Mutu Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

### **C. Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Layanan (LTP) Lembaga Terpadu Dan Protokoler**

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) direncanakan setiap akhir semester genap dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

#### **1. Pengembangan instrumen dan desain penelitian**

Instrumen yang digunakan berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala likert. Instrumen disusun melalui focus group discussion (FGD) bidang LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) bersama dengan tim survei kepuasan dan telah divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Instrumen yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Subjek penelitian dalam survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) adalah mahasiswa aktif Universitas Nusantara PGRI Kediri. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

#### **2. Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mendistribusikan instrumen yang telah valid dan reliabel melalui [siakad2.unpkediri.ac.id](http://siakad2.unpkediri.ac.id). Distribusi instrumen dilakukan dengan instruksi pimpinan melalui Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) terhadap semua program studi di UNP Kediri sebagai unit kerja yang langsung berhubungan dengan mahasiswa. Survei dilakukan terhadap sebagian mahasiswa aktif (diambil sampel dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana) pada tahun akhir semester genap

2021-2022. Survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dilaksanakan secara reguler pada setiap akhir semester genap (bulan Agustus). Setelah data terkumpul, pada awal bulan september data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

### 3. Analisis data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa antara lain layanan bimbingan dan konseling, layanan pembimbingan bakat dan minat, layanan kesejahteraan, dan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan software SPSS sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing-masing item pertanyaan yang digunakan. Tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan metode top two boxes dengan cara menjumlahkan persentase yang diperoleh pada penilaian puas dan sangat puas.

### 4. Laporan hasil

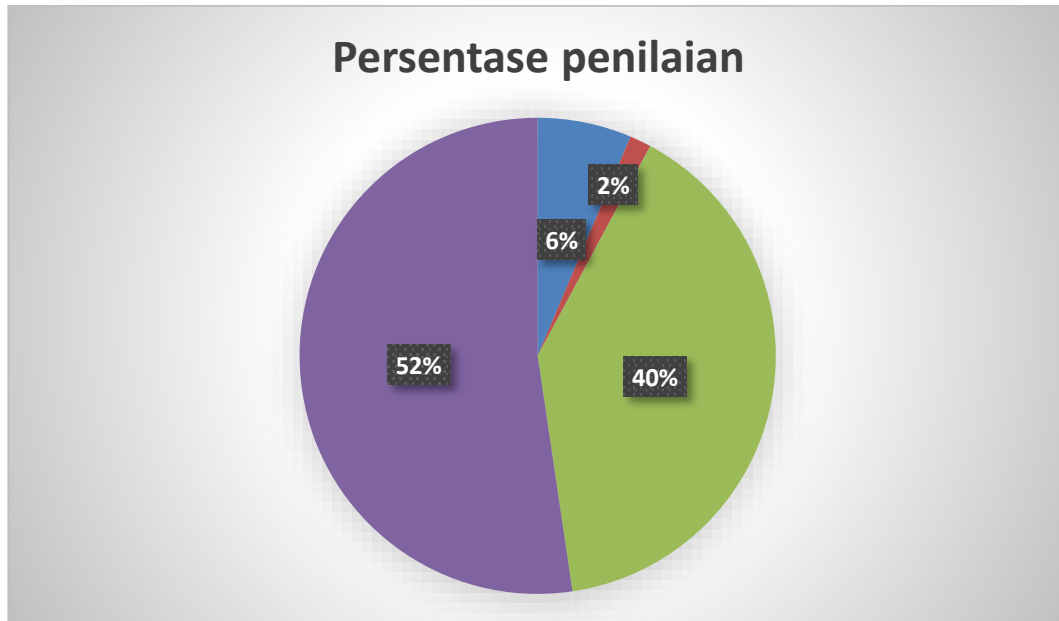
Laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM).

## D. HASIL SURVEI KEPUASAN

Survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) menghasilkan respon terhadap item-item layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dari 2.461 responden dari berbagai program studi yang tergabung di 5 (empat) fakultas di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif hasil penilaian keseluruhan dari data yang telah diperoleh:

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan Kinerja LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler)

Kategori	Jumlah jawaban	Persentase
Sangat Puas ( $3 < x \leq 4$ )	1288	52,34
Puas ( $2 < x \leq 3$ )	980	39,82
Cukup Puas ( $1 < x \leq 2$ )	36	1,46
Kurang Puas (1)	157	6,38
<b>Jumlah</b>	<b>2461</b>	<b>100</b>



Gambar 4.1. Hasil Kepuasan LTP

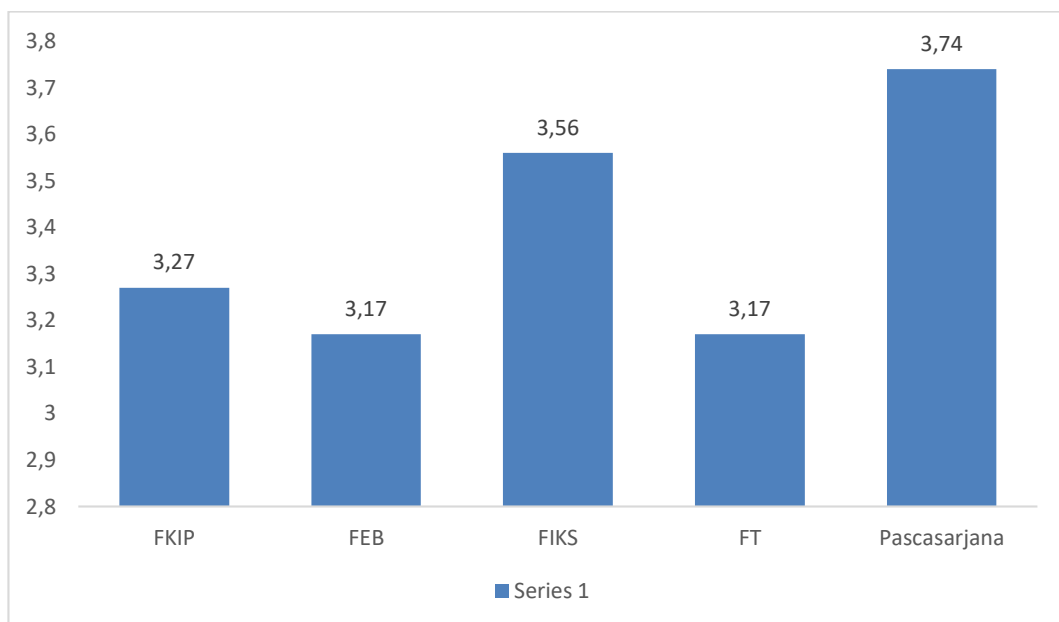
Dari gambar 4.1 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) sebanyak 2.461 mahasiswa. Mahasiswa yang merasa sangat puas adalah 52% dari keseluruhan responden atau sejumlah 1.288 mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas adalah 40% dari keseluruhan responden atau sejumlah 980 mahasiswa. Mahasiswa yang merasa cukup adalah 2% dari keseluruhan responden atau sejumlah 36 mahasiswa. Mahasiswa yang merasa kurang adalah 6% dari keseluruhan responden atau sejumlah 157 mahasiswa. Secara keseluruhan, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan puas dalam memberikan layanan.

Sedangkan untuk hasil dari survey kepuasan kinerja layanan terpadu dan protokoler juga disajikan berdasarkan rata-rata penilaian fakultas. Berikut adalah rata-rata nilai masing-masing fakultas dari data yang telah diperoleh:



Tabel 4.2. Tingkat Kepuasan Kinerja LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) berdasarkan Fakultas

<b>Fakutas</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	401	3,27
Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB)	255	3,17
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)	752	3,56
Fakultas Teknik (FT)	1034	3,17
Pascasarjana	19	3,74
	<b>2461</b>	



Gambar 4.2. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Berdasrkan Fakultas

Dari gambar 4.2 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) sebanyak 2.461 mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) memberikan nilai rata-rata 3,27 dengan jumlah responden sebanyak 401 mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) memberikan nilai rata-rata 3,17 dengan jumlah responden sebanyak 255 mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) memberikan nilai rata-rata 3,27 dengan jumlah responden sebanyak 752 mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Teknik (FT) memberikan nilai rata-rata 3,17 dengan jumlah responden sebanyak 1.034 mahasiswa. Mahasiswa Program Pascasarjana memberikan nilai rata-rata 3,74 dengan jumlah responden sebanyak 19 mahasiswa.

Secara keseluruhan, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan puas dalam memberikan layanan untuk semua fakultas di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri.

#### **E. REKOMENDASI**

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui memiliki tingkat kepuasan di atas 90%. Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) telah dipersepsikan dengan baik oleh para mahasiswa. Hasil penilaian ini juga menunjukkan bahwa LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) mampu menjaga konsistensi kinerjanya. Juga jika dilihat pada sebaran masing-masing fakultas, semua memiliki rata-rata nilai lebih dari 3. Sehingga tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2021-2022 perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

## **BAB 5**

### **LAYANAN PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Survei Kepuasan Layanan Penelitian**

Penelitian merupakan kegiatan wajib pada perguruan tinggi. Pasal 20 ayat 2 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki visi yang tercantum dalam Peraturan YPLP PT PGRI Kediri Nomor 119 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri pada BAB II pasal 3 poin 2 yaitu “Menjadi perguruan tinggi teladan dalam menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi”.

Usaha yang dilakukan untuk mencapai visi tersebut, Universitas Nusantara PGRI Kediri berusaha memberikan layanan terbaik pada penyelenggaraan penelitian. Untuk mengetahui penilaian pengguna layanan penelitian yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan Penelitian. Survei kepuasan pengguna layanan Penelitian adalah program yang direncanakan dan dilaksanakan secara rutin setiap tahun oleh Lembaga Penjaminan Mutu Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Penelitian yang diberikan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Nusantara PGRI Kediri secara menyeluruh, dan sebagai bahan evaluasi agar Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat secara kontinu dapat memberikan layanan terbaik kepada para pengguna.

#### **B. Sasaran Survei Kepuasan Layanan Penelitian**

Sasaran survei kepuasan layanan penelitian dinilai dari beberapa aspek meliputi:

1. Kegiatan klinik pelatihan penyusunan proposal penelitian

2. Keberadaan rencana strategis dan pedoman Penelitian
3. Prosedur pelaporan hasil Penelitian
4. Proses monitoring dan evaluasi internal kegiatan Penelitian
5. Prosedur Penilaian dan penetapan proposal Penelitian

### C. Pelaksana Survei Kepuasan Layanan Penelitian

Pelaksana survei kepuasan layanan penelitian dilakukan oleh mahasiswa dan dosen dengan cara mengisi formulir yang telah diunggah oleh LPMPSDM melalui laman <http://siakad2.unpkediri.ac.id> pada menu SPMI. Dalam proses pengisian hingga pelaporan tetap mengedepankan kerahasiaan identitas mahasiswa dan dosen sebagai pelaksana survei.

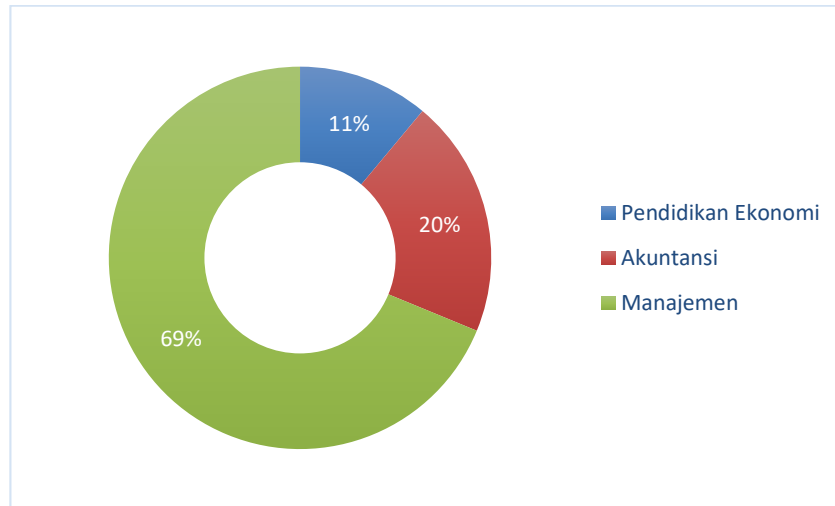
### D. Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian

Pelaksanaan survei kepuasan layanan penelitian yang dilaksanakan di Universitas Nusantara PGRI Kediri dilakukan secara sistematis dengan tahapan sebagai berikut: 1) mengembangkan instrumen survei kepuasan, berupa kuesioner survei kepuasan layanan penelitian, 2) melaksanakan evaluasi terhadap keseluruhan kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa dan dosen selaku pihak pengguna layanan penelitian dan 3) menyampaikan hasil survei kepuasan layanan penelitian pada rapat Universitas untuk meningkatkan kepuasan layanan penelitian di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri.

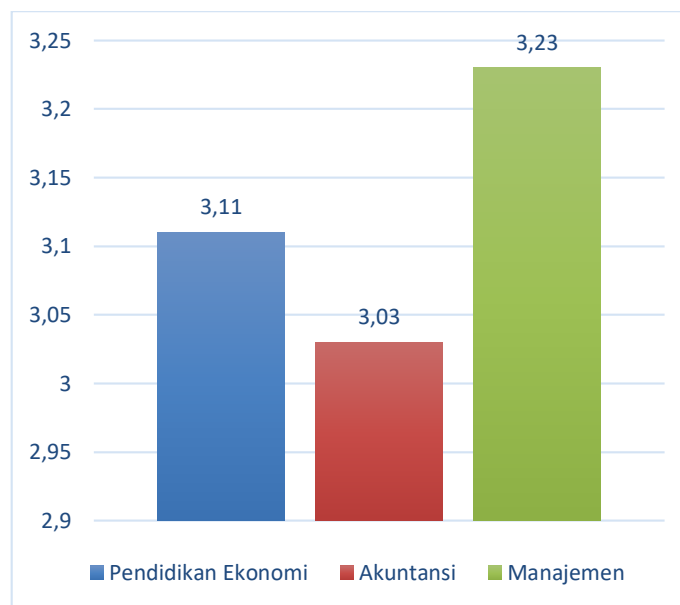
#### 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

**Tabel 5.1. Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Rata-rata Nilai Kepuasan</b>
Pendidikan Ekonomi	28	3.11
Akuntansi	51	3.03
Manajemen	174	3.23
	<b>Total : 253</b>	<b>Rata-rata : 3.12</b>



**Gambar 5.1** Sebaran responden dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Gambar 5.2** Tingkat kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

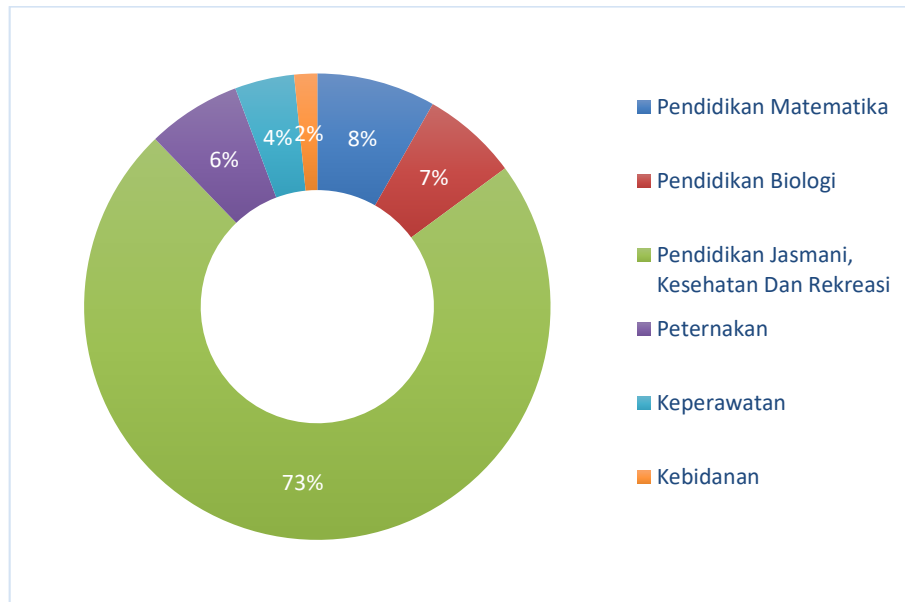
Pada tabel 5.1., gambar 5.1. dan gambar 5.2. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Pada program studi Pendidikan Ekonomi memiliki responden sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 11% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.11. Untuk program studi Akuntansi memiliki responden sebanyak 51 responden dengan persentase sebesar 20% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.03. Pada program studi Manajemen memiliki responden sebanyak 28 responden dengan persentase

sebesar 11% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.23. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis adalah 253 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.12.

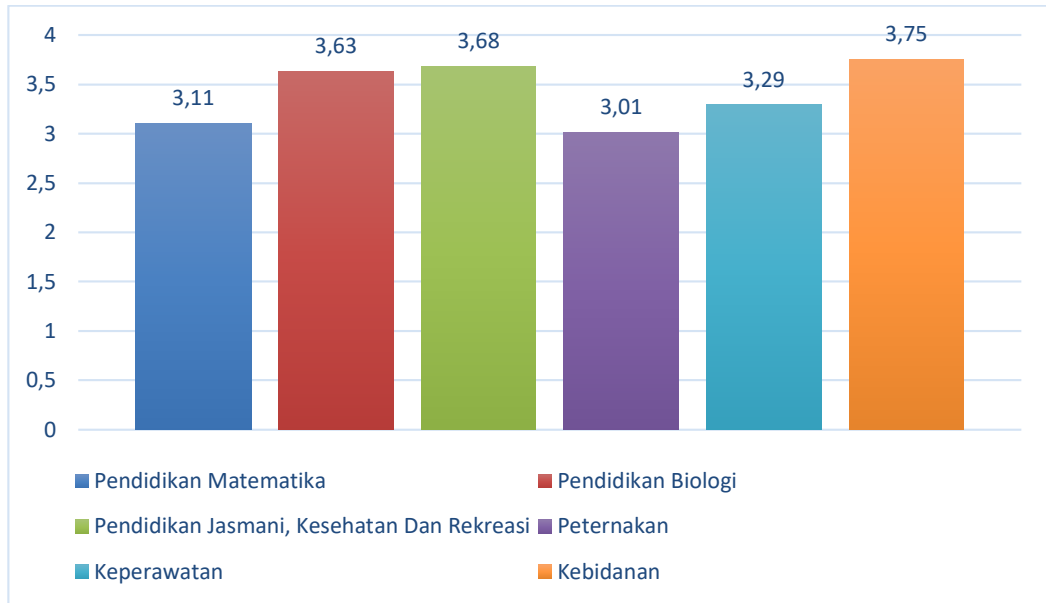
## 2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

**Tabel 5.2 Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains**

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Pendidikan Matematika	62	3.11
Pendidikan Biologi	50	3.63
Pendidikan Jasmani, Kesehatan Dan Rekreasi	548	3.68
Peternakan	49	3.01
Keperawatan	31	3.29
Kebidanan	12	3.75
	<b>Total : 752</b>	<b>Rata-rata : 3.41</b>



**Gambar 5.3. Sebaran responden dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains**



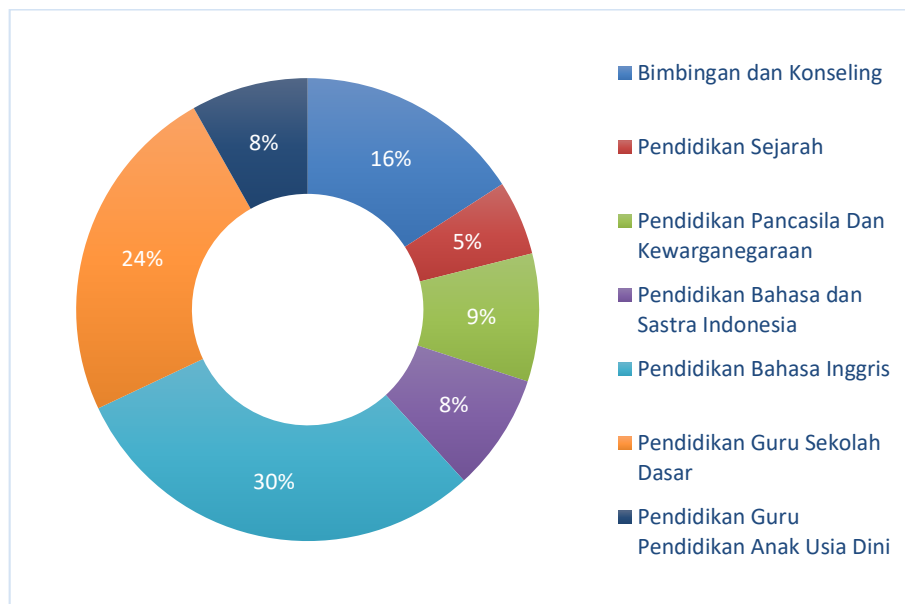
**Gambar 5.4. Tingkat kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains**

Pada tabel 5.2., gambar 5.3. dan gambar 5.4. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS). Pada program studi Pendidikan Matematika memiliki responden sebanyak 62 responden dengan persentase sebesar 8% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.11. Untuk program studi Pendidikan Biologi memiliki responden sebanyak 50 responden dengan persentase sebesar 7% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.63. Pada program studi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi memiliki responden sebanyak 548 responden dengan persentase sebesar 73% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.68. Program studi Peternakan memiliki responden sebanyak 49 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.01. Program studi Keperawatan memiliki responden sebanyak 31 responden dengan persentase sebesar 4% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.29. Program studi Kebidanan memiliki responden sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.75. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains adalah 752 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.41.

### 3. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

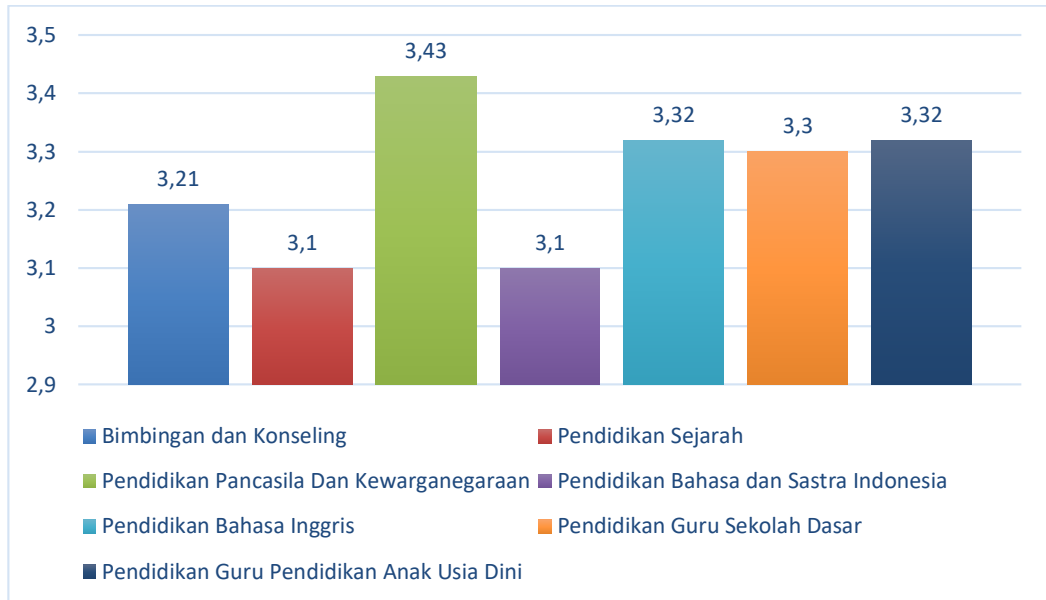
**Tabel 5.3 Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Bimbingan dan Konseling	64	3.21
Pendidikan Sejarah	21	3.10
Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan	36	3.43
Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	33	3.10
Pendidikan Bahasa Inggris	120	3.32
Pendidikan Guru Sekolah Dasar	96	3.30
Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini	33	3.32
	<b>Total : 403</b>	<b>Rata-rata : 3.25</b>



**Gambar 5.5. Sebaran responden dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**





**Gambar 5.6 Tingkat kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

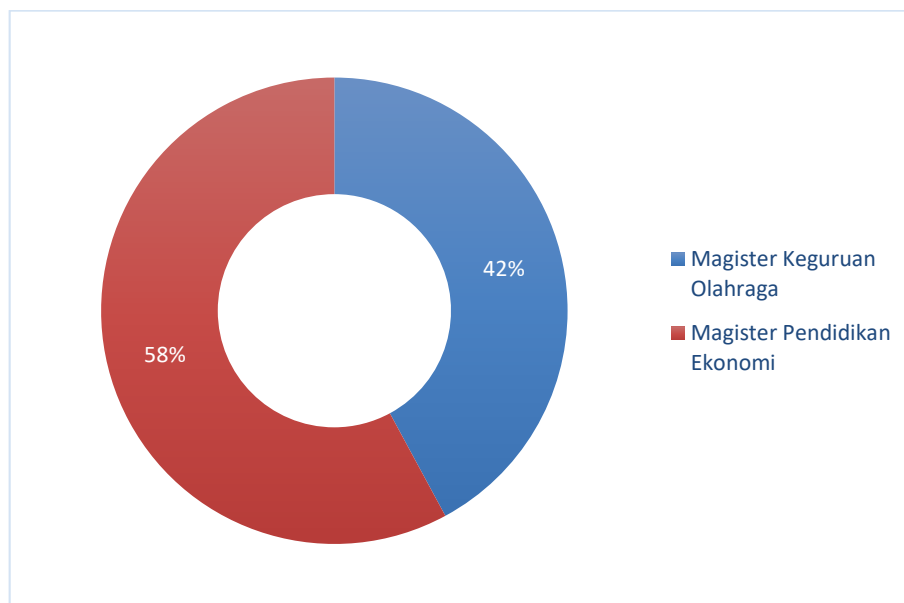
Pada tabel 5.3., gambar 5.5. dan gambar 5.6. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Pada program studi Pendidikan Bimbingan dan Konseling memiliki responden sebanyak 64 responden dengan persentase sebesar 16% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.21. Untuk program studi Pendidikan Sejarah memiliki responden sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 5% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.10. Pada program studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan memiliki responden sebanyak 36 responden dengan persentase sebesar 9% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.43. Program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia memiliki responden sebanyak 33 responden dengan persentase sebesar 8% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.10. Program studi Pendidikan Bahasa Inggris memiliki responden sebanyak 120 responden dengan persentase sebesar 30% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.32. Program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar memiliki responden sebanyak 96 responden dengan persentase sebesar 24% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.30. Program studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini memiliki responden sebanyak 33 responden dengan persentase sebesar 8% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.32. Secara

keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan adalah 403 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.25.

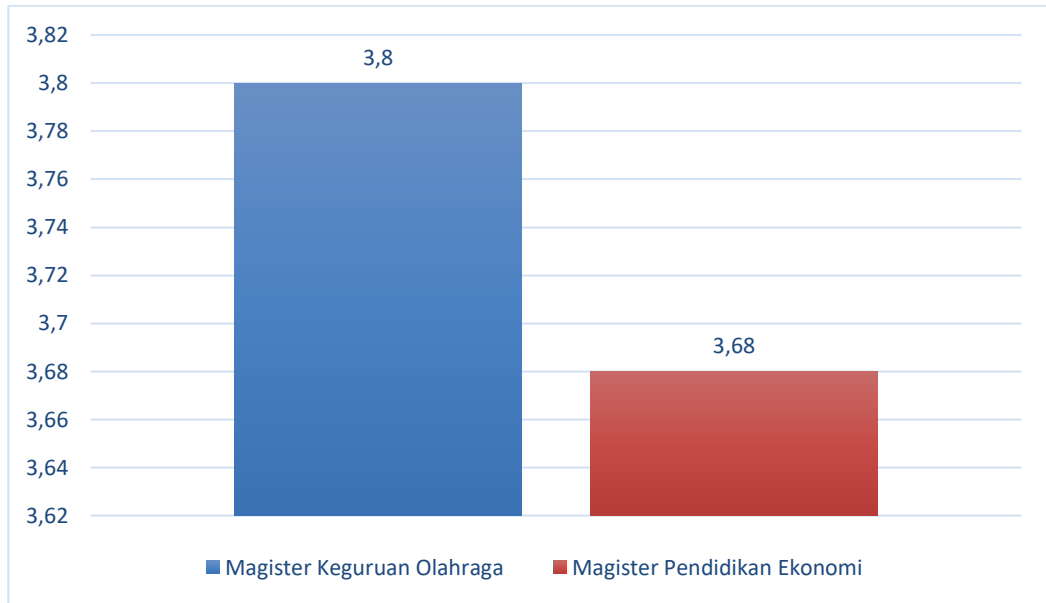
#### 4. Fakultas Pascasarjana

**Tabel 5.4 Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Pascasarjana**

<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Rata-rata Nilai Kepuasan</b>
Magister Keguruan Olahraga	8	3.80
Magister Pendidikan Ekonomi	11	3.68
	<b>Total : 19</b>	<b>Rata-rata : 3.74</b>



**Gambar 5.7. Sebaran responden dari Fakultas Pascasarjana**



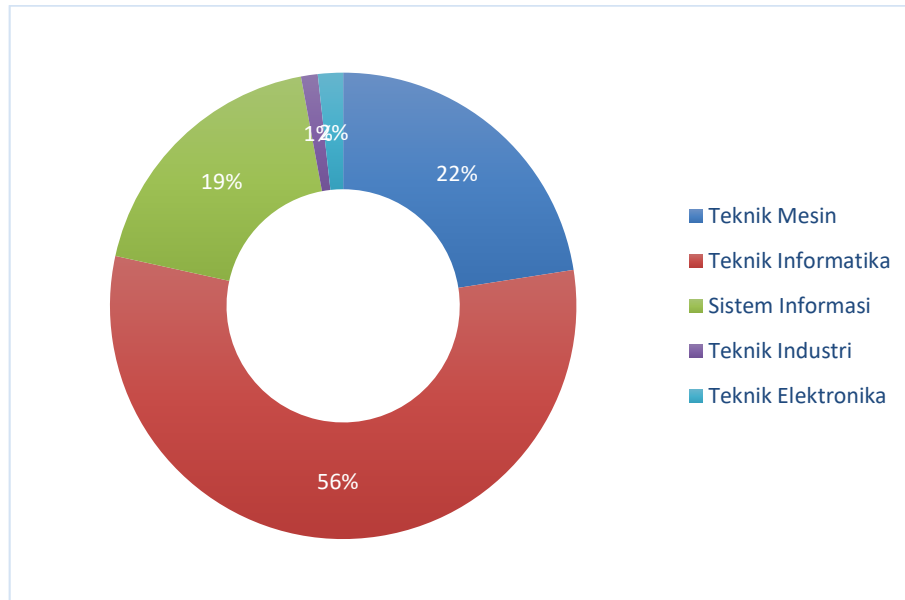
**Gambar 5.8. Tingkat kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Pascasarjana**

Pada tabel 5.4., gambar 5.7. dan gambar 5.8. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Pascasarjana. Pada program studi Magister Keguruan Olahraga memiliki responden sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 42% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.80. Untuk program studi Magister Pendidikan Ekonomi memiliki responden sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 58% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.68. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Pascasarjana adalah 19 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.74.

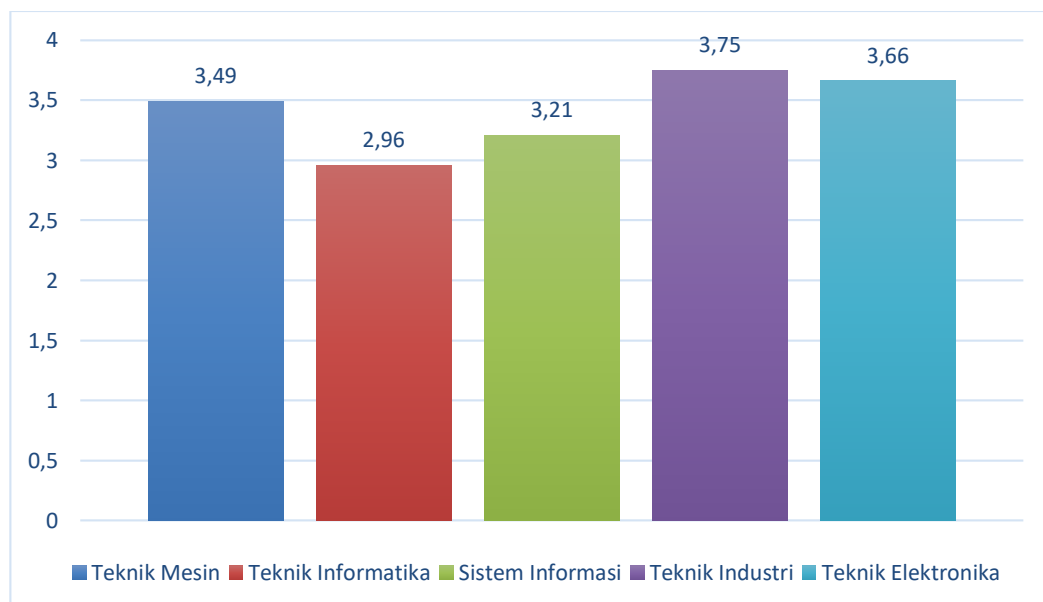
## 5. Fakultas Teknik (FT)

**Tabel 5.5. Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Teknik**

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Teknik Mesin	233	3.49
Teknik Informatika	578	2.96
Sistem Informasi	193	3.21
Teknik Industri	12	3.75
Teknik Elektronika	18	3.66
	<b>Total : 1034</b>	<b>Rata-rata : 3.41</b>



**Gambar 5.9. Sebaran responden dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**



**Gambar 5.10. Tingkat kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Teknik**

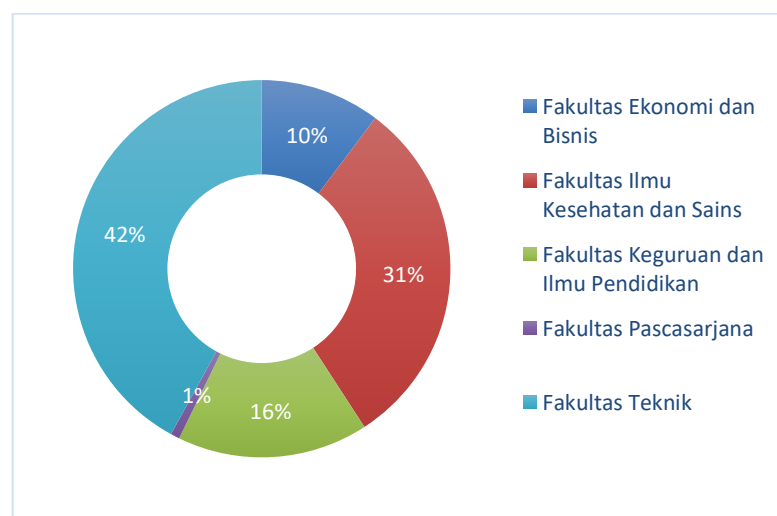
Pada tabel 5.5., gambar 5.9. dan gambar 5.10. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Teknik (FT). Pada program Teknik Mesin memiliki responden sebanyak 233 responden dengan persentase sebesar 22% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.49. Untuk program studi Teknik Informatika memiliki responden sebanyak 578 responden dengan persentase sebesar 56%

memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 2.96. Pada program studi Sistem Informasi memiliki responden sebanyak 193 responden dengan persentase sebesar 19% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.21. Program studi Teknik Industri memiliki responden sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 1% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.75. Program studi Teknik Elektronika memiliki responden sebanyak 18 responden dengan persentase sebesar 1% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.66.. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Teknik adalah 1034 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.41.

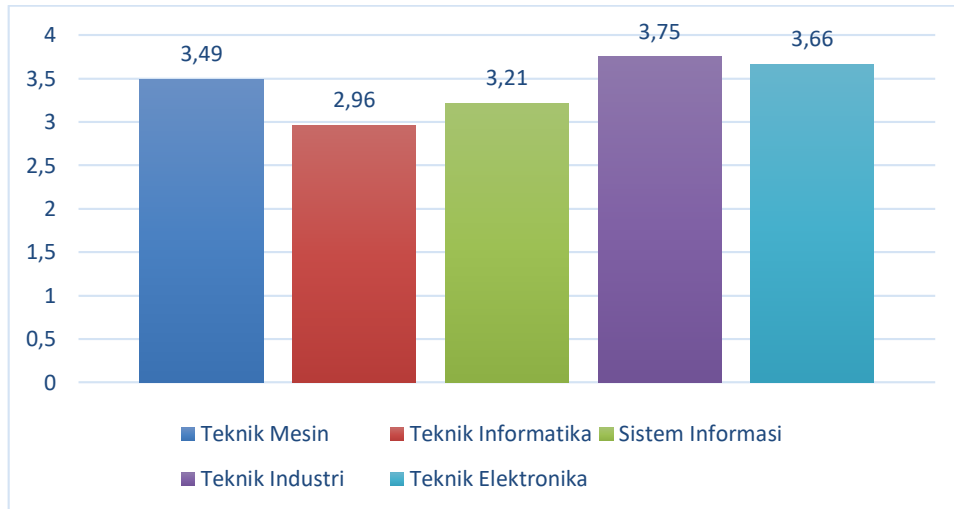
## 6. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Seluruh Fakultas

**Tabel 5.6. Rekapitulasi hasil survei kepuasan layanan penelitian pada seluruh Fakultas**

Fakultas	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	253	3.12
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains	752	3.41
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	403	3.25
Fakultas Pascasarjana	19	3.74
Fakultas Teknik	1034	3.41
	<b>Total : 2461</b>	<b>Rata-rata : 3.39</b>



**Gambar 5.11. Sebaran responden dari seluruh Fakultas**



**Gambar 5.12. Tingkat kepuasan layanan penelitian pada seluruh Fakultas**

Pada tabel 5.6. , gambar 5.11. dan gambar 5.12. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada seluruh Fakultas. Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) memiliki responden sebanyak 253 responden dengan persentase sebesar 10% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.12. Untuk Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains memiliki responden sebanyak 752 responden dengan persentase sebesar 31% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.41. Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki responden sebanyak 403 responden dengan persentase sebesar 16% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.25. Fakultas Pascasarjana memiliki responden sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 1% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.74. Fakultas Teknik (FT) memiliki responden sebanyak 1034 responden dengan persentase sebesar 42% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.41.. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari seluruh Fakultas adalah 2461 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.39. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan penelitian adalah mampu memberikan layanan penelitian yang memuaskan.

## **F. Rekomendasi**

Rekomendasi saran sebagai upaya peningkatan layanan penelitian kedepan agar dapat lebih memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses layanan yang lebih disederhanakan lagi sehingga dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan.
2. Melakukan pembaharuan sistem pendukung layanan penelitian sehingga dapat meningkatkan proses pelayanan.

## **BAB 6**

### **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN PkM OLEH LPPM**

#### **A. Pendahuluan**

Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) merupakan kegiatan wajib pada perguruan tinggi. Pasal 20 ayat 2 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, dan pengabdian kepada masyarakat. Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki visi yang tercantum dalam Peraturan YPLPPT PGRI Kediri Nomor 119 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri pada BAB II pasal 3 poin 2 yaitu “Menjadi perguruan tinggi teladan dalam menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi”.

Untuk mencapai visi tersebut, Universitas Nusantara PGRI Kediri berusaha memberikan layanan terbaik pada penyelenggaraan PkM. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan PkM. Survei kepuasan pengguna layanan PkM adalah program yang direncanakan dan dilaksanakan secara rutin setiap tahun oleh Lembaga Penjaminan Mutu Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PkM yang diberikan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Nusantara PGRI Kediri secara menyeluruh, dan sebagai bahan evaluasi agar Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat secara kontinu dapat memberikan layanan terbaik kepada para pengguna.



## B. Metode Survei

### 1. Rencana dan tahap survey

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan direncanakan setiap akhir semester genap dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

#### a. Pengembangan instrumen dan desain penelitian

Instrumen yang digunakan berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Instrumen disusun melalui *focus group discussion* (FGD) bidang kemahasiswaan bersama dengan tim survei kepuasan dan telah divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Instrumen yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Subjek penelitian dalam survei kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat adalah dosen dan mahasiswa aktif Universitas Nusantara PGRI Kediri. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

#### b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengintegrasikan instrumen yang telah valid dan reliabel dalam laman [siakad2.unpkediri.ac.id](http://siakad2.unpkediri.ac.id). Survei dilakukan terhadap sebagian mahasiswa aktif (diambil sampel dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana) pada tahun akhir semester genap 2021-2022.

#### c. Analisa Data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat. Respon yang telah diperoleh diolah sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing- masing item pertanyaan yang digunakan. Tim monev melaksanakan evaluasi terhadap keseluruhan kuesioner yang telah

diisi dengan memperhatikan skor yang diperoleh (1 sampai dengan 4) dan kemudian memberikan predikat sebagai berikut:

4.00	= Puas Sekali
3.00 – 3.99	= Puas
2.00 – 2.99	= Tidak Puas
1.00 – 1,99	= Sangat Tidak Puas

*d. Laporan Hasil*

Laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan pengabdian kepadamasyarakat disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM).

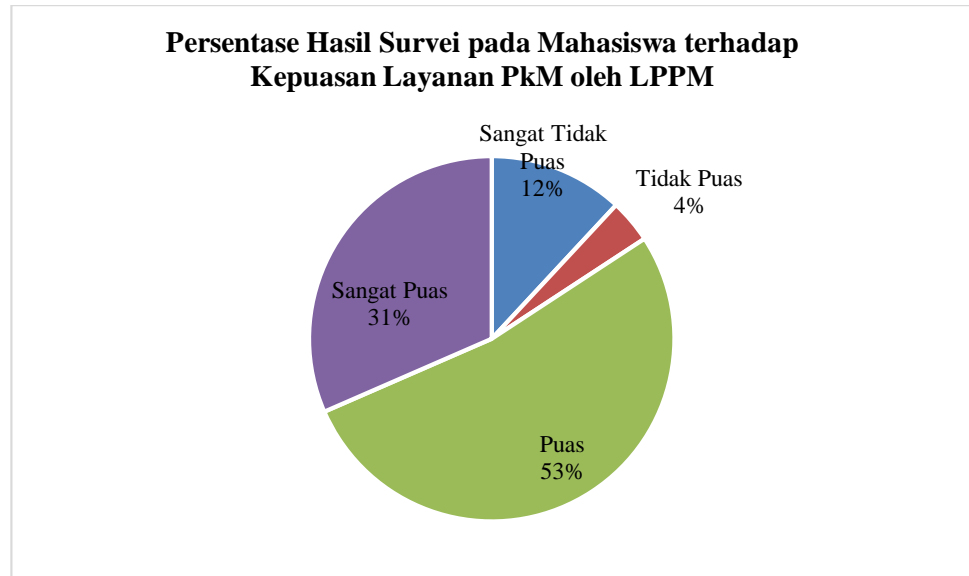
## **2. Waktu Pelaksanaan**

Survey kepuasan pengguna layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di laksanakan secara reguler pada setiap akhir semester genap (bulan September). Setelah data terkumpul, data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

## **C. Hasil Survei dan Pembahasan**

Survei kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat menghasilkan respon terhadap item-item layanan pengabdian kepada masyarakat. Responden terdiri dari Dosen dan mahasiswa pada seluruh program studi yang beradadalam 5 (lima) fakultas di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif masing-masing fakultas dari data yang telah diperoleh:

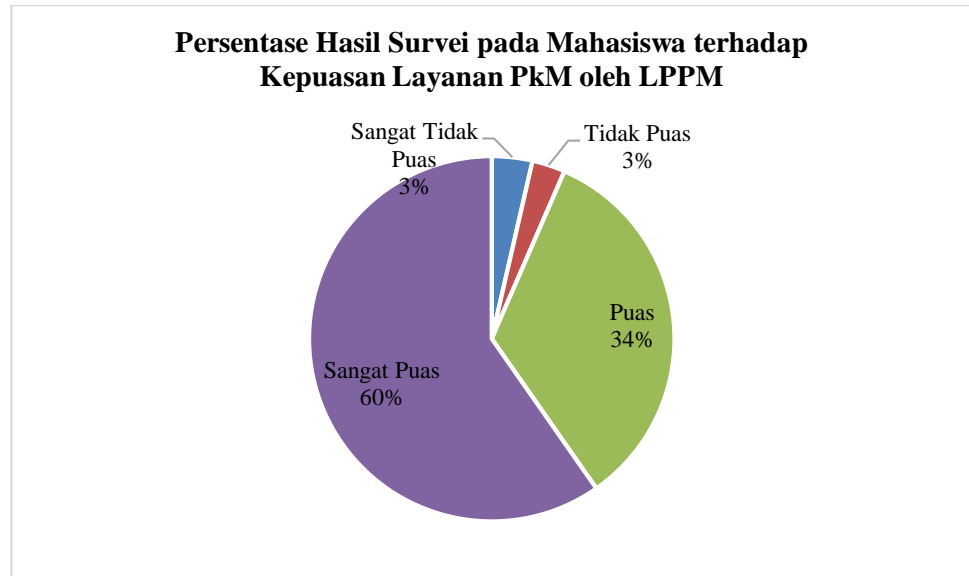
## 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)



Gambar 6.1: Survei Kepuasan di FEB

Dari isian kuesioner mahasiswa FEB di laman [siakad2.unpkediri.ac.id](http://siakad2.unpkediri.ac.id) diperoleh data sejumlah 260 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 31 (12%) mahasiswa FEB memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 10 (4%) mahasiswa FEB memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 137 (53%) mahasiswa FEB memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 82 (31%) mahasiswa FEB memberikan respon sangat puas terhadap layanan PkM oleh LPPM. Berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap layanan PkM oleh LPPM yakni **puas (3,25)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di FEB.

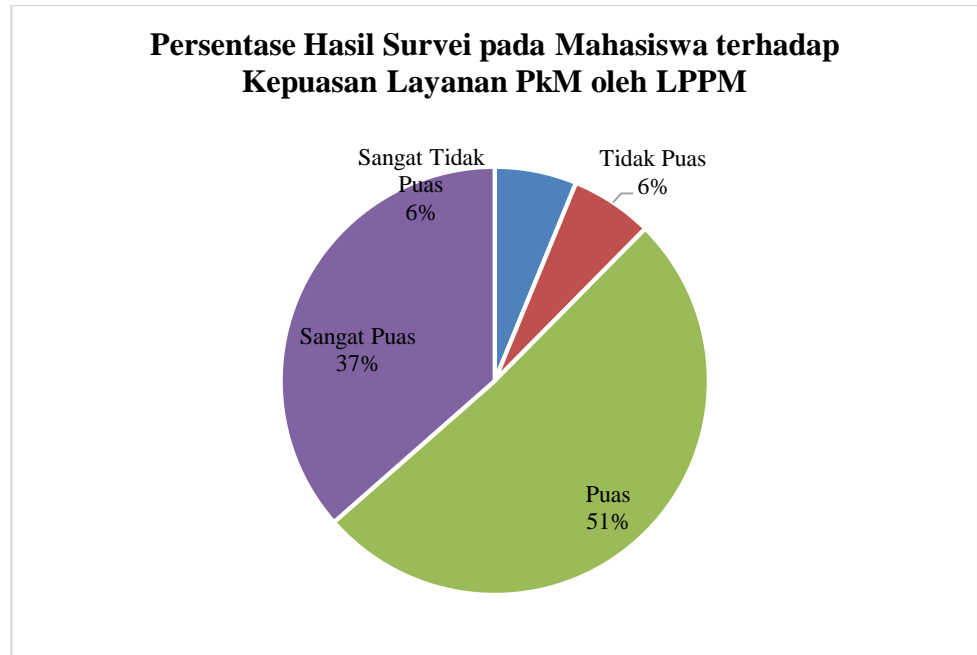
## 2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)



Gambar 6.2: Survei Kepuasan di FIKS

Dari isian kuesioner mahasiswa FIKS di laman [siakad2.unpkediri.ac.id](http://siakad2.unpkediri.ac.id) diperoleh data sejumlah 752 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 27 (3%) mahasiswa FIKS memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 22 (2%) mahasiswa FIKS memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 254 (34%) mahasiswa FIKS memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 449 (60%) mahasiswa FIKS memberikan respon sangat puas terhadap layanan PkM oleh LPPM. Berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap layanan PkM oleh LPPM yakni **puas (3,56)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di FIKS.

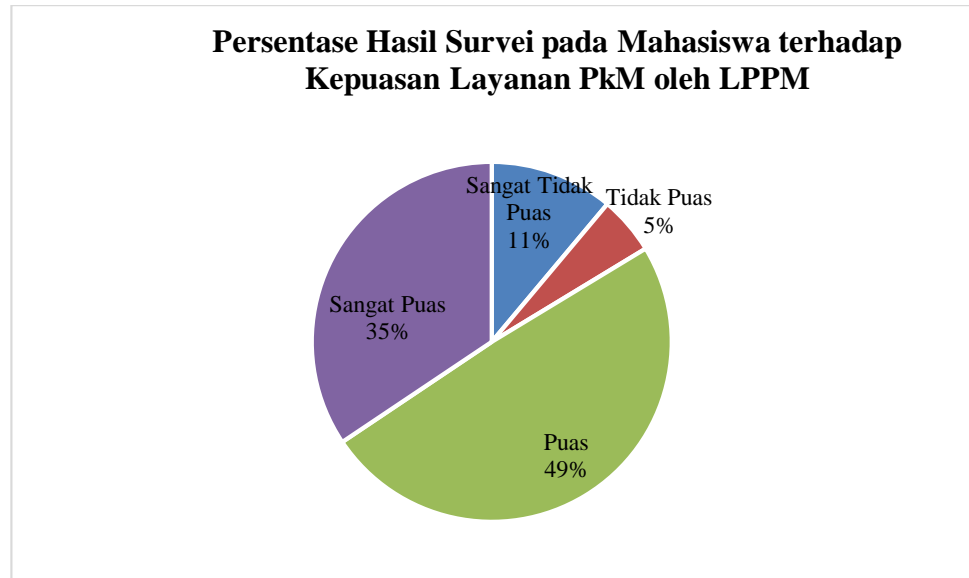
### 3. Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan (FKIP)



Gambar 6.3: Survei Kepuasan di FKIP

Dari isian kuesioner mahasiswa FKIP di laman [siakad2.unpkediri.ac.id](http://siakad2.unpkediri.ac.id) diperoleh data sejumlah 403 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 25 (6%) mahasiswa FKIP memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 25 (6%) mahasiswa FKIP memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 206 (51%) mahasiswa FKIP memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 147 (37%) mahasiswa FKIP memberikan respon sangat puas terhadap layanan PkM oleh LPPM. Berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap layanan PkM oleh LPPM yakni **puas (3,27)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di FKIP.

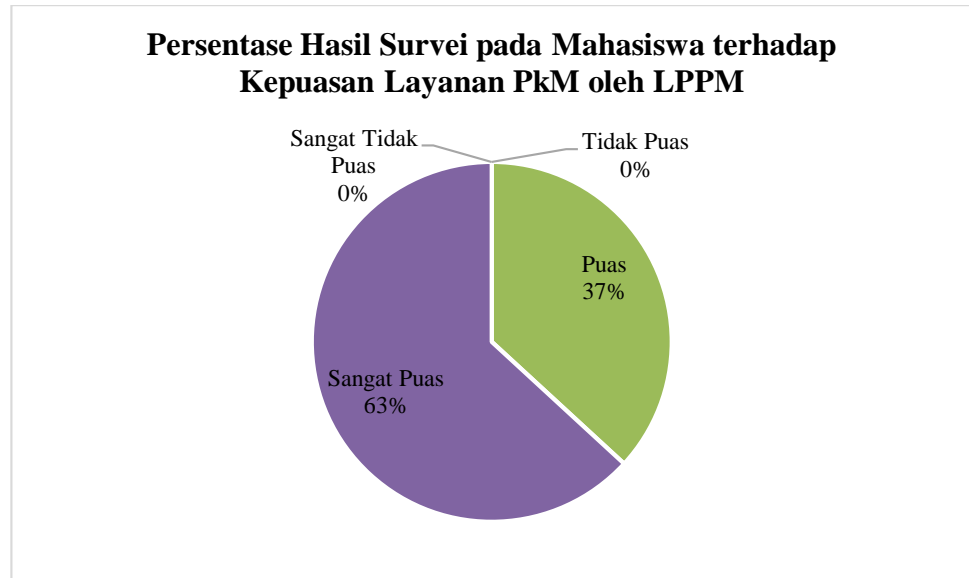
#### 4. Fakultas Teknik (FT)



Gambar 6.4: Survei Kepuasan di FT

Dari isian kuesioner mahasiswa FT di laman [siakad2.unpkediri.ac.id](http://siakad2.unpkediri.ac.id) diperoleh data sejumlah 1035 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 115 (11%) mahasiswa FT memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 54 (5%) mahasiswa FT memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 510 (49%) mahasiswa FT memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 356 (35%) mahasiswa FT memberikan respon sangat puas terhadap layanan PkM oleh LPPM. Berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap layanan PkM oleh LPPM yakni **puas (3,14)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di FT.

## 5. Program Pascasarjana (PPs)



Gambar 6.5: Survei Kepuasan di PPs

Dari isian kuesioner mahasiswa PPs di laman [siakad2.unpkediri.ac.id](http://siakad2.unpkediri.ac.id) diperoleh data sejumlah 19 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 0 (0%) mahasiswa PPs memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 0 (0%) mahasiswa PPs memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 7 (37%) mahasiswa PPs memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 12 (63%) mahasiswa PPs memberikan respon sangat puas terhadap layanan PkM oleh LPPM. Berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap layanan PkM oleh LPPM yakni **puas (3,73)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di PPs.

## **BAB VII**

### **HASIL SURVEY KEPUASAN PROSES PENDIDIKAN**

#### **A. Pendahuluan**

Survey kepuasan proses pendidikan (layanan akademik) diukur dengan menggunakan lima aspek penilaian yaitu *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsive*, dan *assurance*. Aspek *tangibles* mengukur kemampuan lembaga dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Aspek ini diukur melalui delapan pernyataan antara lain:

1. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman
3. Kampus memiliki sarana dan prasarana yang memadai
4. Kampus memiliki perpustakaan yang lengkap
5. Laboratorium sesuai dengan kebutuhan kelimuan mahasiswa
6. Perpustakaan universitas menyediakan buku-buku yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa
7. Kamar kecil memiliki jumlah yang cukup dibandingkan dengan jumlah mahasiswa
8. Univeritas memiliki fasilitas ibadah yang dapat digunakan bersama.

Aspek kedua adalah *emphaty*. Aspek ini bertujuan mengukur kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh lembaga kepada mahasiswa. Pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur aspek ini antara lain:

1. Kepedulian universitas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
2. Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua/wali mahasiswa
3. Universitas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik
4. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/ perkuliahan
5. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif terhadap mahasiswa
6. Universitas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa

Aspek *reliability* digunakan untuk mengukur kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam aspek ini terdapat Sembilan pernyataan sebagai berikut:



1. Dosen menyampaikan RPS di awal perkuliahan
2. Dosen menyampaikan tujuan pembelajaran sebelum memulai materi perkuliahan
3. Dosen menyampaikan materi dengan jelas dan runut
4. Waktu untuk diskusi dan tanya jawab cukup dalam masing-masing perkuliahan
5. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang objektif
6. Dosen datang tepat waktu
7. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya
8. Staf administrasi memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan
9. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

Aspek *responsive* digunakan untuk mengukur kesiapan Lembaga dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan sigap dalam menghadapi permasalahan. Untuk mengukur aspek ini, terdapat lima pernyataan sebagai berikut:

1. Universitas menyediakan layanan konseling bagi mahasiswa yang membutuhkan
2. Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang membutuhkan
3. Lembaga membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
4. Pimpinan universitas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
5. Universitas memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

*Assurance* atau kepastian meliputi bidang pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan mahasiswa. Untuk mengukur aspek ini, digunakan pernyataan sebagai berikut:

1. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan layanan
2. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh universitas melalui dosen pembimbing akademik (PA)
3. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh universitas melalui dosen bimbingan konseling
4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan kepada mahasiswa
5. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam pembelajaran
6. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan universitas

## B. Hasil

### 1. Responden

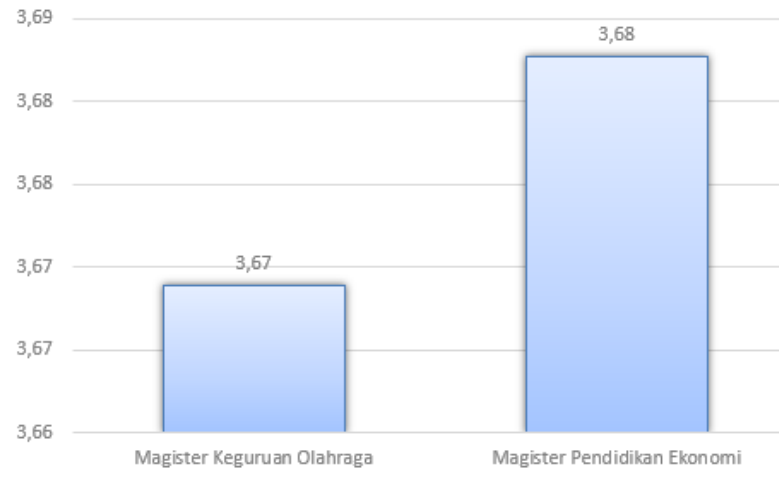
Total responden survey kepuasan proses pendidikan adalah sebanyak 4.340 responden dari 23 program studi yang ada di UNP Kediri. Adapun sebaran responden digambarkan dalam table 7.1. FKIP memiliki responden terbanyak dengan jumlah sebanyak 1.260 responden. Sedangkan fakultas pascasarjana memiliki responden terkecil dengan jumlah sebanyak 20 responden.

Table 7.1 Sebaran responden survey kepuasan proses Pendidikan

Fakultas	Prodi	Responden	Juml per fakultas
Pascasarjana	Magister Keguruan Olahraga	9	20
	Magister Pendidikan Ekonomi	11	
FEB	Manajemen	906	1.201
	Akuntansi	295	
FIKS	Pendidikan Biologi	50	815
	Kebidanan	12	
	Keperawatan	44	
	Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi	550	
	Pendidikan Matematika	80	
	Peternakan	79	
FKIP	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	100	1.260
	Pendidikan Bahasa Inggris	134	
	Pendidikan Ekonomi	52	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	653	
	Pendidikan Guru Pend Anak Usia Dini	70	
	Pendidikan Kewarganegaraan	38	
	Pendidikan Sejarah	51	
	Bimbingan Konseling	162	
Fakultas Teknik	Sistem Informasi	196	1.044
	Teknik Elektro	18	
	Teknik Industri	12	
	Teknik Informatika	584	
	Teknik Mesin	234	
Jumlah total		4.340	4.340

a. Pascasarjana

Fakultas Pascasarjana terdiri atas Prodi Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi. Penilaian yang diberikan oleh responden Fakultas Pascasarjana termasuk dalam kategori sangat puas dengan skor 3,67 dan 3,68 (Gambar 7.1).



Gambar 7.1 Hasil survey kepuasan proses Pendidikan Fakultas Pascasarjana

b. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terdiri atas delapan prodi, antara lain Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Kewarganegaraan, Pendidikan Sejarah, dan Bimbingan Konseling. Dari kedelapan prodi tersebut, prodi PGSD memiliki responden terbesar yaitu sebanyak 653 responden (table 7.2). Berdasarkan hasil penilaian, prodi PPKn memberikan rata-rata penilaian tertinggi dalam survey ini yaitu sebesar 3,40 (gmabar 7.2). Skor ini termasuk dalam kategori sangat puas.

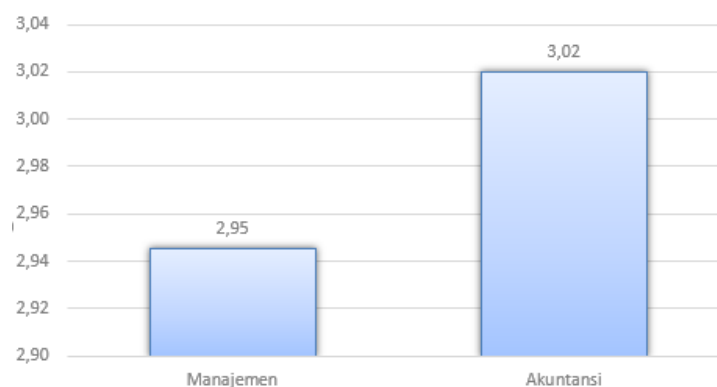


Gambar 7.2 Hasil survey kepuasan proses Pendidikan FIKS

Berdasarkan gambar 7.2 diketahui bahwa terdapat beberapa prodi yang memberikan nilai kurang puas, yaitu PBSI, PE, Pend Sejarah, dan BK.

c. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki dua program studi, yaitu Manajemen dan Akuntansi. Berdasarkan hasil survey yang diperoleh, diketahui bahwa esponden prodi Manajemen memberikan penilaian puas dengan rata-rata penilaian sebesar 2,95 (gambar 7.3). Namun angka ini mendekati angka 3 yang bermakna sangat puas. Prodi Akuntansi memberikan penilaian sangat puas terhadap layanan proses pendidikan yang diberikan dengan skor rata-rata sebesar 3,02.



Gambar 7.3 Hasil survey kepuasan proses Pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

d. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains terdiri atas enam prodi, antara lain Pendidikan Biologi, D3 Kebidanan, Keperawatan, Pendidikan Jasmani, Pendidikan Matematika, dan Peternakan (Gambar 7.4).

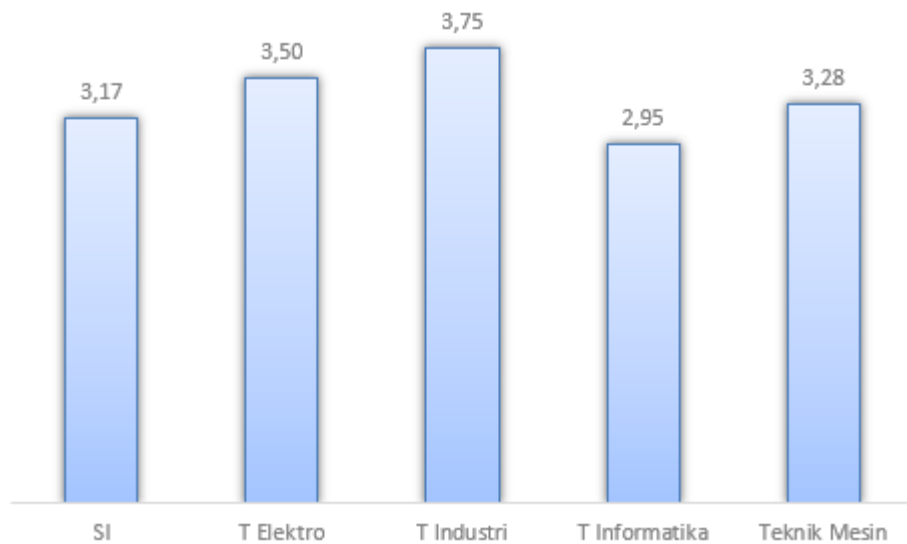


Gambar 7.4 Hasil survey kepuasan proses Pendidikan FIKS

Secara keseluruhan, responden dari lima prodi memberikan penilaian sangat puas terhadap proses pendidikan dengan rata-rata nilai 3,50., 3,44., 3,23., 3,85., dan 3,03. Kelima prodi tersebut secara berturut-turut adalah prodi Pendidikan Biologi, Kebidanan, Keperawatan, Pendidikan Olahraga dan Kesehatan, serta Pendidikan Matematika. Sedangkan prodi Peternakan memberikan penilaian rata-rata 2,84 dalam kategori puas.

e. Fakultas Teknik

Terdapat 5 prodi yang tergabung dalam fakultas Teknik, yaitu prodi Sistem Informatika, Teknik Elektro, Teknik Industri, Teknik Informatika dan Teknik Mesin (Gambar 7.5). Berdasarkan hasil survey yang diperoleh, empat prodi dalam Fakultas Teknik memberikan penilaian sangat puas terhadap proses pendidikan yang ada. Keempat prodi tersebut antara lain adalah Sistem Informasi, Teknik Elektro, Teknik Industri, dan Teknik Mesin.



Gambar 7.5 Hasil survey kepuasan proses Pendidikan Fakultas Teknik

Prodi Teknik Informatika memberikan penilaian rata-rata 2,95 dengan kategori puas untuk proses pendidikan.

### C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa masing-masing prodi dalam setiap fakultas memberikan penilaian minimal puas terhadap proses pendidikan yang ada di lembaga. Dengan demikian, dapat disarankan agar lembaga mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dalam proses pendidikan agar responden dapat melalui proses pendidikan dengan nyaman.