

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TAHUN 2023



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

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



**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 2022/2023 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, layanan lulusan dan pengguna lulusan.

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 2022/2023.

Kediri, 4 Oktober 2023

Ketua LPMPSDM,

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

DAFTAR ISI

Cover

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I : Pendahuluan

BAB II : Survei Kepuasan Layanan Manajemen

BAB III : Survei Kepuasan Layanan BKK

BAB IV : Survei Kepuasan Layanan LTP

BAB V : Survei Kepuasan Layanan Penelitian

BAB VI : Survei Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat

BAB VII : Survei Kepuasan Layanan Proses Pendidikan

BAB VIII : Survei Kepuasan Layanan Jenjang Karir

BAB IX : Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

BAB X : Survei Kepuasan Lulusan dan Pengguna Lulusan

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 2022/2023 dilaksanakan pada tanggal 7 Agustus s.d 31 Agustus 2023.

B. Tujuan Monev Pelaksanaan SPMI

Tujuan survei kepuasan pada tahun akademik 2022/2023 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna layanan manajemen, layanan BKK, layanan LTP, proses pendidikan, layanan penelitian dan pengabdian, dan layanan jenjang karir.

C. Sasaran Survei Kepuasan

Sasaran survei kepuasan pada tahun akademik 2022/2023 adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan stake 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.

Pelaksanaan survei kepuasan tahun akademik 2022/2023 dilakukan pada tanggal 7 Agustus s/d 31 Agustus 2023 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.
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
< 1	= Sangat Tidak Puas
5. Menyampaikan laporan hasil survei kepuasan pada rapat pimpinan.

BAB II

SURVEY KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN

A. Latar Belakang

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. Survey 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 survey 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 Layanan Manajemen (Penilaian Mahasiswa)

Survey kepuasan layanan manajemen melibatkan 5004 responden. Responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Adapun sebaran responden survey kepuasan layanan manajemen disajikan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Sebaran Responden Survey Kepuasan Layanan Manajemen

Fakultas	Program Studi	Responden	Jumlah
FKIP	Bimbingan dan Konseling (BK)	226	1.223
	Pendidikan Sejarah	71	
	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	58	
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	118	
	Pendidikan Bahasa Inggris	154	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	524	
	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD)	72	
FIKS	Pendidikan Matematika	1048	1.487
	Pendidikan Biologi	350	
	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (PENJASKESREK)	89	
	Peternakan	302	
	Keperawatan	650	
	Kebidanan	251	
FEB	Manajemen	27	1.024
	Akuntansi	23	
	Pendidikan Ekonomi	670	
FT	Teknik Mesin	84	1.253
	Teknik Informatika	68	
	Sistem Informasi	87	
	Teknik Industri	91	
	Teknik Elektronika	24	
Pascasarjana	Magister Keguruan Olahraga	5	17
	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, di sajikan dalam tabel berikut,



Gambar 2.1. Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Berdasarkan gambar 2.1 tersebut, jumlah mahasiswa yang mengisi Kepuasan Layanan Manajemen sejumlah **1223 mahasiswa**. Kategori Kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa terdapat 1104 mahasiswa mendapatkan layanan sangat puas, 19 mahasiswa mendapatkan layanan puas, 100 mahasiswa yang mendapatkan layanan kurang puas, Hasil survey kepuasan layanan manajemen FKIP, pada Gambar 2.1 menunjukkan bahwa responden FKIP merasa sangat puas terhadap layanan manajemen sebesar 90%.

2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) 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 manajemen program studi di FIKS disajikan dalam Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Berdasarkan gambar 2.2 tersebut, jumlah mahasiswa yang mengisi Kepuasan Layanan Manajemen sejumlah **1024 mahasiswa**. Kategori Kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa terdapat 933 mahasiswa mendapatkan layanan sangat puas, 16 mahasiswa mendapatkan layanan puas, 74 mahasiswa yang mendapatkan layanan kurang puas, 1 Mahasiswa mendapatkan layanan tidak puas Hasil survey kepuasan layanan manajemen FIKS, pada Gambar 2.2 menunjukkan bahwa responden FIKS merasa sangat puas terhadap layanan manajemen sebesar 91%.

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 program studi di FEB disajikan dalam Gambar 2.3.



Gambar 2.3. Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Berdasarkan gambar 2.3 tersebut, jumlah mahasiswa yang mengisi Kepuasan Layanan Manajemen sejumlah **1487 mahasiswa**. Kategori Kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa terdapat 1327 mahasiswa mendapatkan layanan sangat puas, 18 mahasiswa mendapatkan layanan puas, 136 mahasiswa yang mendapatkan layanan kurang puas, 6 Mahasiswa mendapatkan layanan tidak puas. Hasil survey kepuasan layanan manajemen FEB, pada Gambar 2.3 menunjukkan bahwa responden FEB merasa sangat puas terhadap layanan manajemen sebesar 89%.

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 manajemen program studi di FT disajikan dalam Gambar 2.4.



Gambar 2.4. Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen Fakultas Teknik (FT)

Berdasarkan gambar 2.4 tersebut, jumlah mahasiswa yang mengisi Kepuasan Layanan Manajemen sejumlah **1253 mahasiswa**. Kategori Kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa terdapat 1327 mahasiswa mendapatkan layanan sangat puas, 17 mahasiswa mendapatkan layanan puas, 103 mahasiswa yang mendapatkan layanan kurang puas, 9 Mahasiswa mendapatkan layanan tidak puas. Hasil survey kepuasan layanan manajemen FT, pada Gambar 2.4 menunjukkan bahwa responden FT merasa sangat puas terhadap layanan manajemen sebesar 90%.

5. Pascasarjana

Pascasarjana terdiri atas program studi Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan manajemen program studi di Pascasarjana disajikan dalam Gambar 2.5.

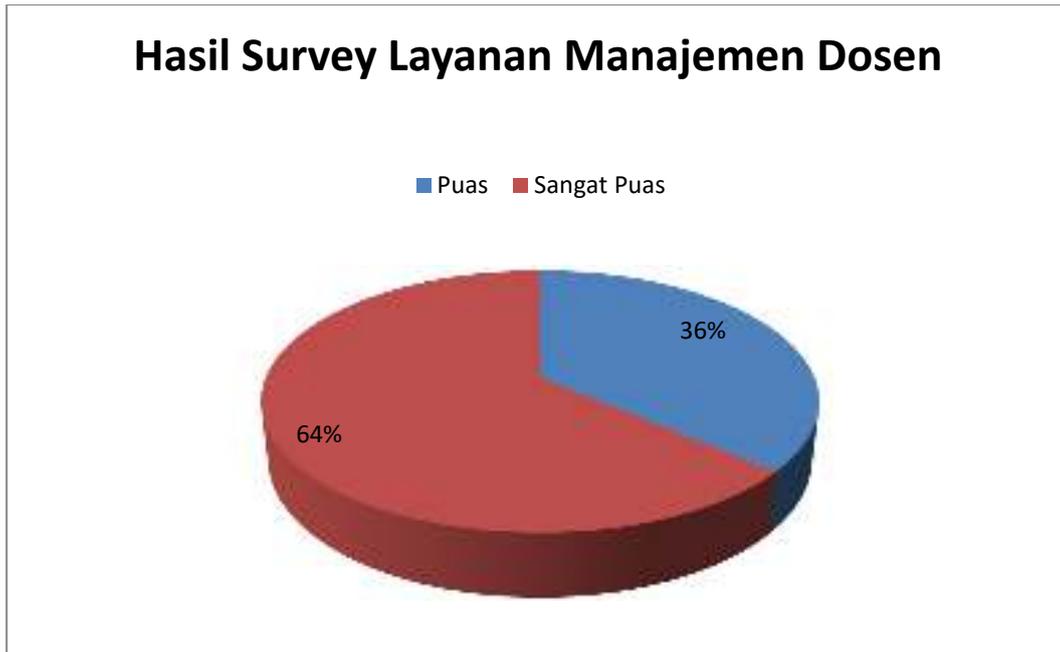


Gambar 2.5. Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen Pascasarjana

Berdasarkan gambar 2.5 tersebut, jumlah mahasiswa yang mengisi Kepuasan Layanan Manajemen sejumlah **17 mahasiswa**. Kategori Kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa terdapat 16 mahasiswa mendapatkan layanan sangat puas, 2 mahasiswa yang mendapatkan layanan kurang puas. Hasil survey kepuasan layanan manajemen pascasarjana, pada Gambar 2.5 menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap layanan manajemen sebesar 94%.

C. Hasil Survei Layanan Manajemen (Penilaian Dosen)

Survey kepuasan layanan manajemen dosen melibatkan responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan manajemen program studi di FT disajikan dalam Gambar 2.6.



Gambar 2.6. Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen dosen

Berdasarkan gambar 2.6 tersebut, jumlah mahasiswa yang mengisi Kepuasan Layanan Manajemen sejumlah **33 dosen**. Kategori Kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa terdapat 21 dosen mendapatkan layanan sangat puas, 12 dosen yang mendapatkan layanan puas. Hasil survey kepuasan layanan dosen, pada Gambar 2.6 menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap layanan manajemen sebesar 64%.

D. Rekomendasi

1. Berdasarkan penilaian mahasiswa, 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.
2. Berdasarkan penilaian dosen, analisis hasil survey kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap layanan manajemen yang ada di Lembaga. 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 III

LAYANAN BIRO KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA (BKK)

A. Latar Belakang

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. Survey 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 2.1. Sebaran Responden Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK)

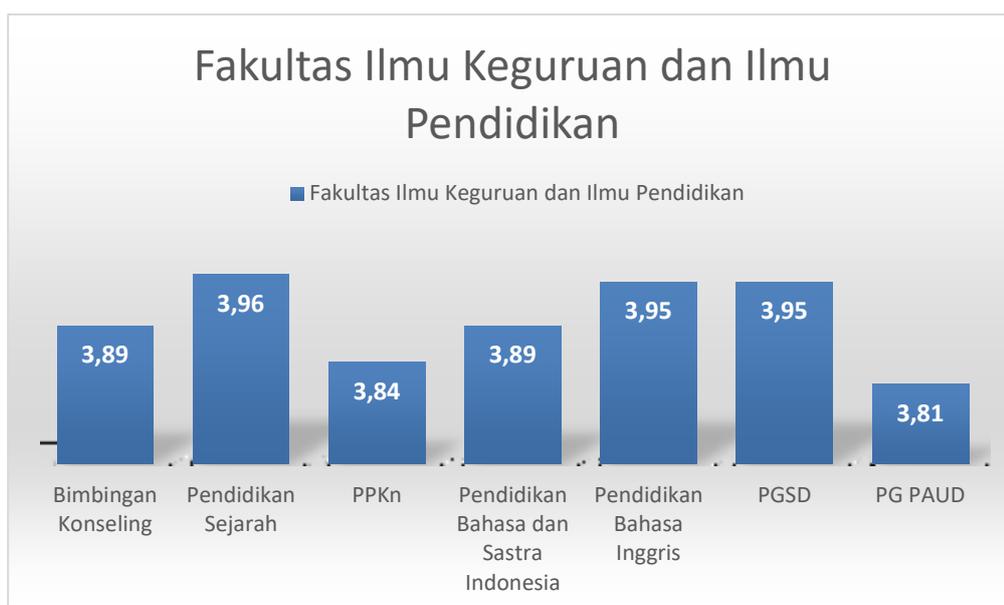
Fakultas	Program Studi	Responden	Jumlah
FKIP	Bimbingan dan Konseling (BK)	226	1223
	Pendidikan Sejarah	71	
	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	58	
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	118	
	Pendidikan Bahasa Inggris	153	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	525	
	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD)	72	
FIKS	Pendidikan Matematika	84	1023
	Pendidikan Biologi	67	
	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (PENJASKESREK)	670	
	Peternakan	87	
	Keperawatan	91	
	Kebidanan	24	
FEB	Pendidikan Ekonomi	89	1488
	Akuntansi	350	
	Manajemen	1049	
FT	Teknik Mesin	300	1251

Fakultas	Program Studi	Responden	Jumlah
	Teknik Informatika	650	
	Sistem Informasi	251	
	Teknik Industri	23	
	Teknik Elektronika	27	
Pascasarjana	Magister Keguruan Olahraga	5	17
	Magister Pendidikan Ekonomi	12	

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 3,8. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di FKIP disajikan dalam Gambar 2.1.

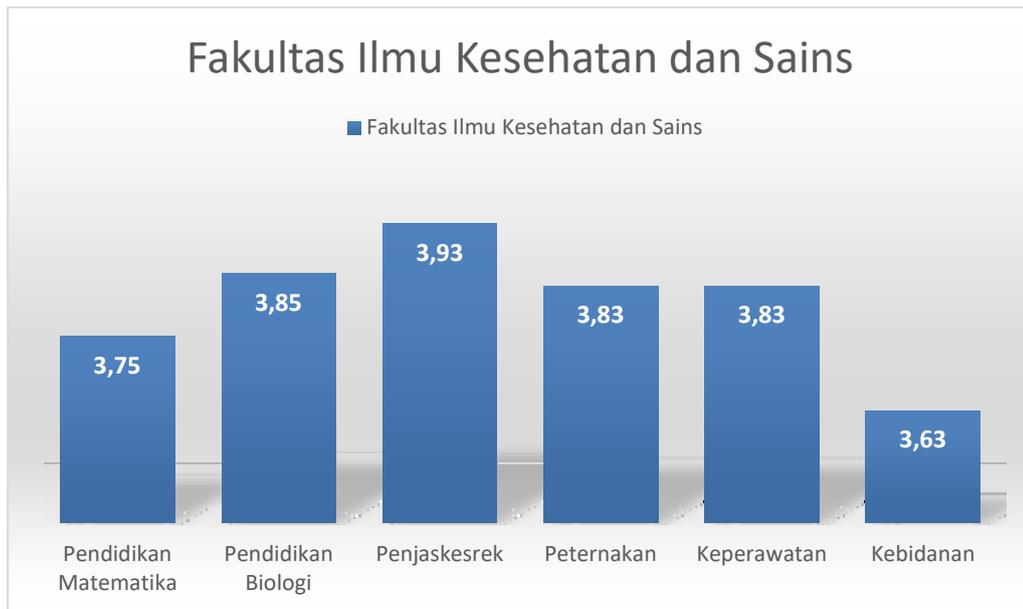


Gambar 2.1. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

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 3,8. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di FIKS disajikan dalam Gambar 2.2.

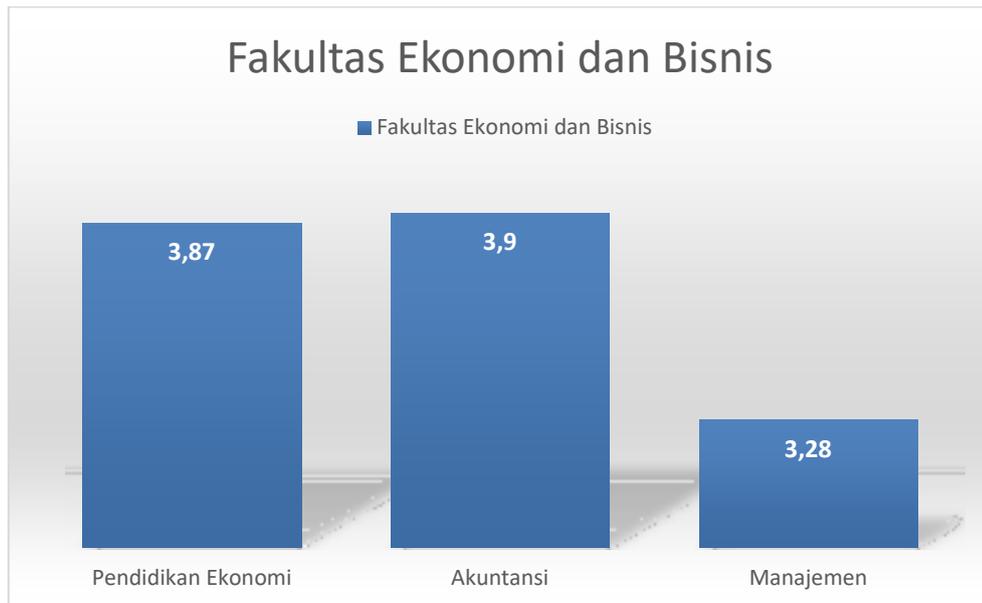


Gambar 2.2. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FKIS)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FIKS pada Gambar 2.2 menunjukkan bahwa responden FIKS merasa sangat 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 3,7. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di FEB disajikan dalam Gambar 2.3.

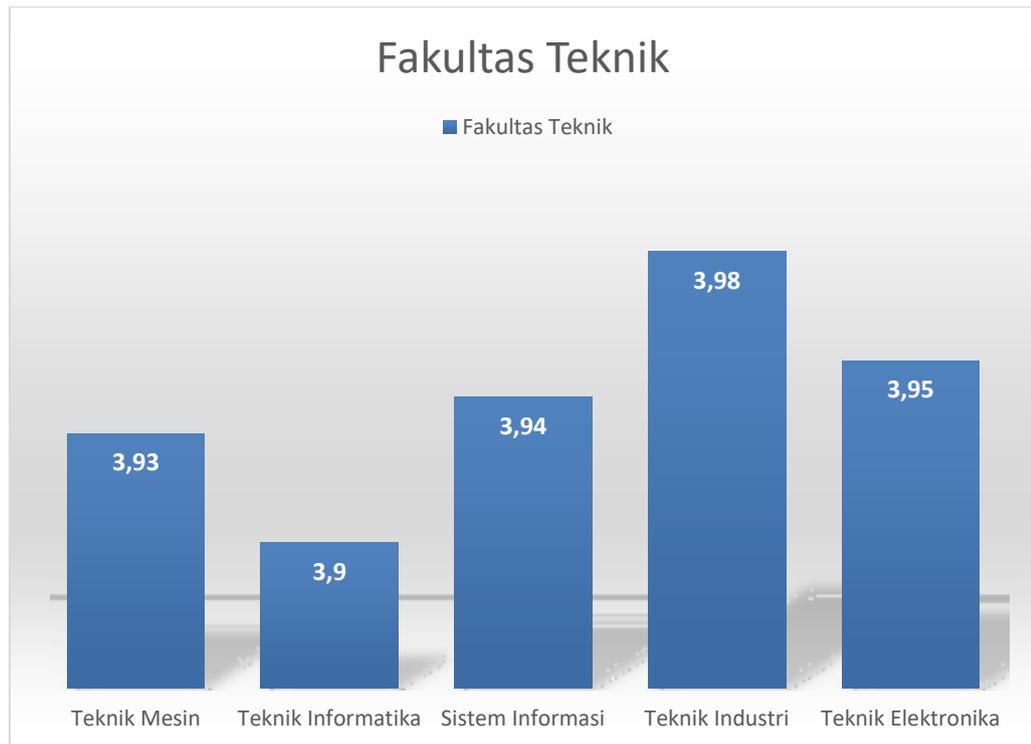


Gambar 2.3. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FEB pada Gambar 2.3 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 3,9. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di FT disajikan dalam Gambar 2.4.

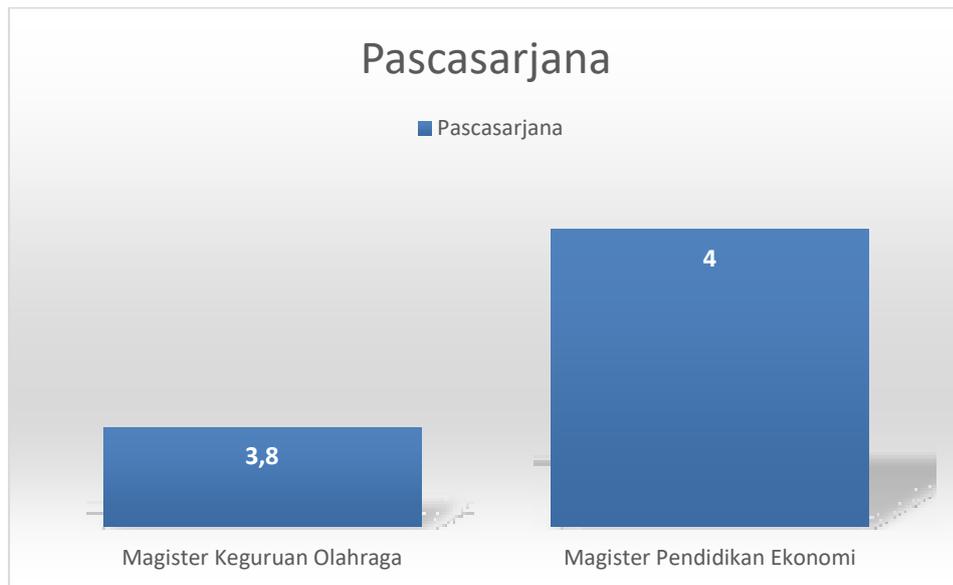


Gambar 2.4. Skor Rata-rata Hasil Survey Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) Fakultas Teknik (FT)

Skor rata-rata hasil survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) FT pada Gambar 2.4 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 3,9. Rincian rata-rata skor survey kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) program studi di Pascasarjana disajikan dalam Gambar 2.5.



Gambar 2.5. 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 2.5 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 IV

SURVEI KEPUASAN LAYANAN TERPADU DAN PROTOKOLER (LTP)

A. Latar Belakang

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. 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).

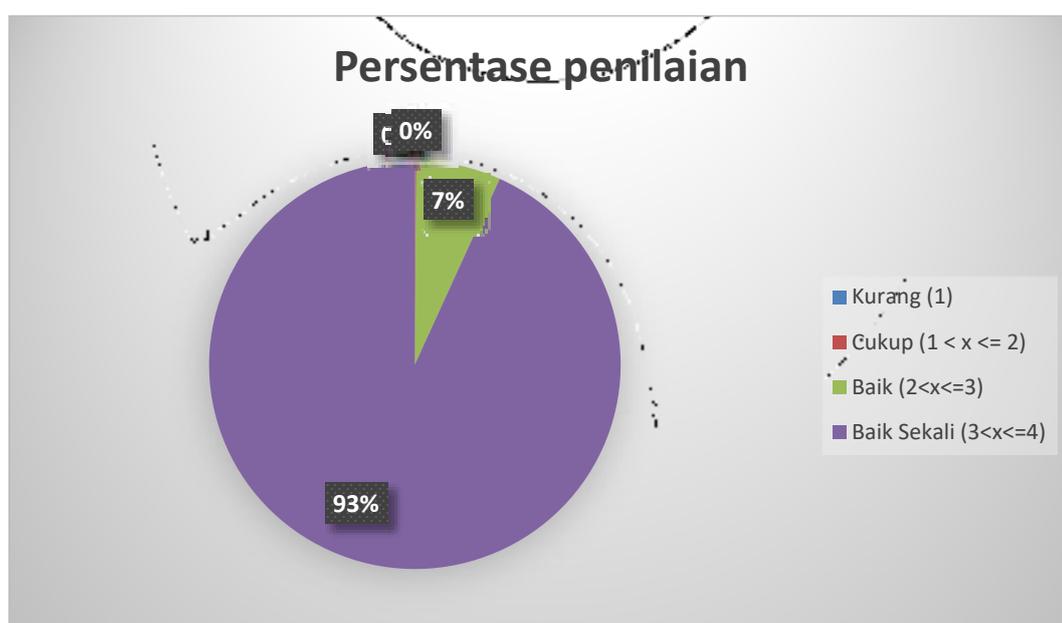
D. Hasil Survei Kepuasan

Survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) menghasilkan respon terhadap item-item layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dari 4.997 responden dari berbagai program studi yang tergabung di 4 (empat) fakultas dan pascasarjana

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 ($3 < x \leq 4$)	4659	93,24
Puas ($2 < x \leq 3$)	332	6,64
Cukup Puas ($1 < x \leq 2$)	5	0,1
Kurang Puas (1)	1	0,002
Jumlah	4.997	100



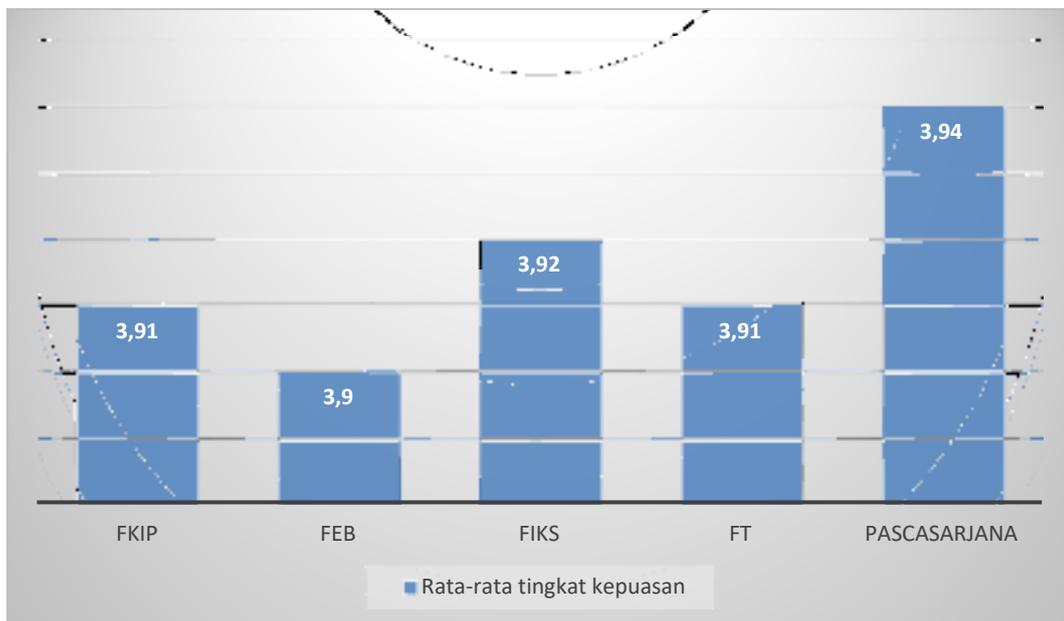
Gambar 4.1. Hasil Kepuasan LTP

Dari gambar 4.1 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) sebanyak 4.997 mahasiswa. Mahasiswa yang merasa sangat puas mencapai 93,24% dari keseluruhan responden atau sejumlah 4.659 mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas adalah 6,64% dari keseluruhan responden atau sejumlah 332 mahasiswa. Mahasiswa yang merasa cukup adalah 0,1% dari keseluruhan responden atau sejumlah 36 mahasiswa. Mahasiswa yang merasa kurang adalah 0,02% dari keseluruhan responden atau sejumlah 1 mahasiswa. Secara keseluruhan, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **sangat puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan **sangat 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. Tabel Jumlah Mahasiswa Pengisi Kuisioner Tingkat Kepuasan Kinerja LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah Responden	Persentase
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	1.220	24,42
Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB)	1.490	29,82
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)	1.023	20,47
Fakultas Teknik (FT)	1.247	24,95
Pascasarjana	17	0,34
	4.997	100



Gambar 4.2. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) Berdasarkan Fakultas

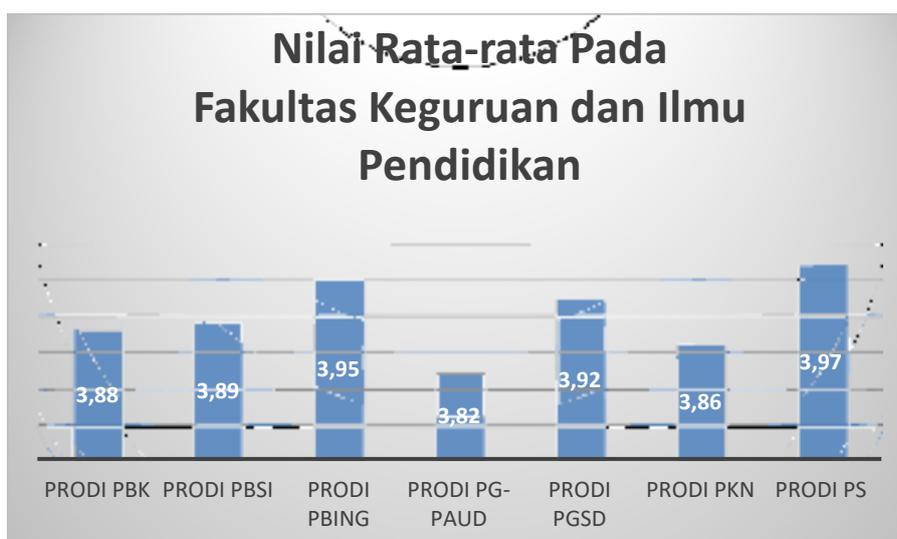
Dari gambar 4.2 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) sebanyak 4.997 mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) memberikan nilai rata-rata 3,91 dengan jumlah responden sebanyak 1.220 mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) memberikan nilai rata-rata 3,9 dengan jumlah responden sebanyak 1.490 mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) memberikan nilai rata-rata 3,92 dengan jumlah responden sebanyak 1.023 mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Teknik (FT) memberikan nilai rata-rata 3,91 dengan jumlah responden sebanyak 1.247 mahasiswa. Mahasiswa Program Pascasarjana memberikan nilai rata-rata 3,94 dengan jumlah responden sebanyak 17 mahasiswa.

Secara keseluruhan, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas

Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk semua fakultas di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 4.3. Tabel Jumlah Mahasiswa Pengisi Kuisisioner Kepuasan Kinerja LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Prodi	Jumlah Mahasiswa
Prodi Bimbingan dan Konseling (PBK)	226
Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI)	118
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris (Bing)	153
Prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD)	72
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	522
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN)	58
Prodi Pendidikan Sejarah (PS)	71
Jumlah	1220



Gambar 4.3. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

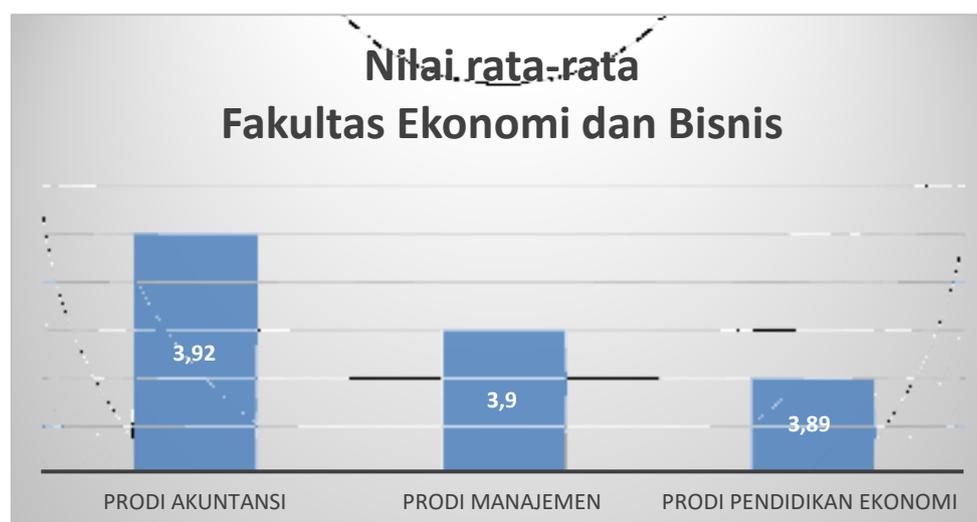
Dari gambar 4.3 dan tabel 4.3 di atas, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 1.220 mahasiswa. Mahasiswa prodi Bimbingan dan Konseling (PBK) memberikan nilai rata-rata 3,88 dengan jumlah responden sebanyak 226 mahasiswa. Mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI) memberikan nilai rata-rata 3,89 dengan jumlah responden sebanyak 118 mahasiswa. Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris (Bing) memberikan nilai rata-rata 3,95 dengan jumlah responden sebanyak 153 mahasiswa. Mahasiswa prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) memberikan nilai rata-rata 3,82

dengan jumlah responden sebanyak 72 mahasiswa. Mahasiswa prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) memberikan nilai rata-rata 3,92 dengan jumlah responden sebanyak 522 mahasiswa. Mahasiswa prodi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan (PPKN) memberikan nilai rata-rata 3,86 dengan jumlah responden sebanyak 58 mahasiswa. Mahasiswa prodi Pendidikan Sejarah (PS) memberikan nilai rata-rata 3,97 dengan jumlah responden sebanyak 71 mahasiswa.

Secara keseluruhan pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk mahasiswa di lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 4.4. Tabel Jumlah Mahasiswa Pengisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Kinerja LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

	Jumlah Mahasiswa
Prodi Akuntansi	350
Prodi Manajemen	1051
Prodi Pendidikan Ekonomi	89
Jumlah	1.490



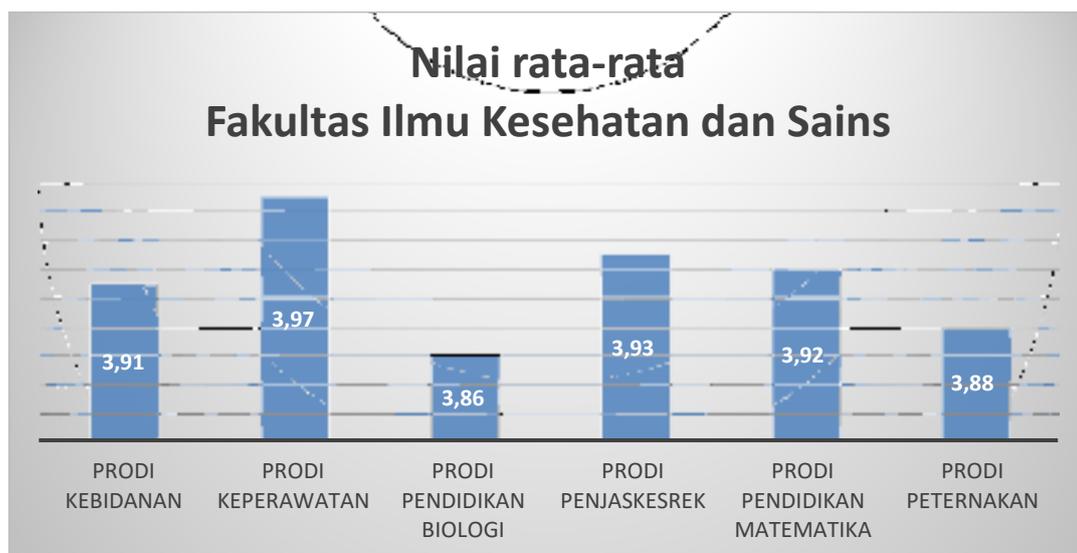
Gambar 4.4. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dari gambar 4.4 dan tabel 4.4 di atas, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 1.490 mahasiswa. Mahasiswa prodi Akuntansi memberikan nilai rata-rata 3,92 dengan jumlah responden sebanyak 350 mahasiswa. Mahasiswa prodi manajemen memberikan nilai rata-rata 3,9 dengan jumlah responden sebanyak 1.051 mahasiswa. Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan nilai rata-rata 3,89 dengan jumlah responden sebanyak 89 mahasiswa.

Secara keseluruhan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk mahasiswa di lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 4.5. Tabel Jumlah Mahasiswa Pengisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Kinerja LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains

	Jumlah Mahasiswa
Prodi Kebidanan	24
Prodi Keperawatan	91
Prodi Pendidikan Biologi	67
Prodi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi	670
Prodi Pendidikan Matematika	84
Prodi Peternakan	87
Jumlah	1.023



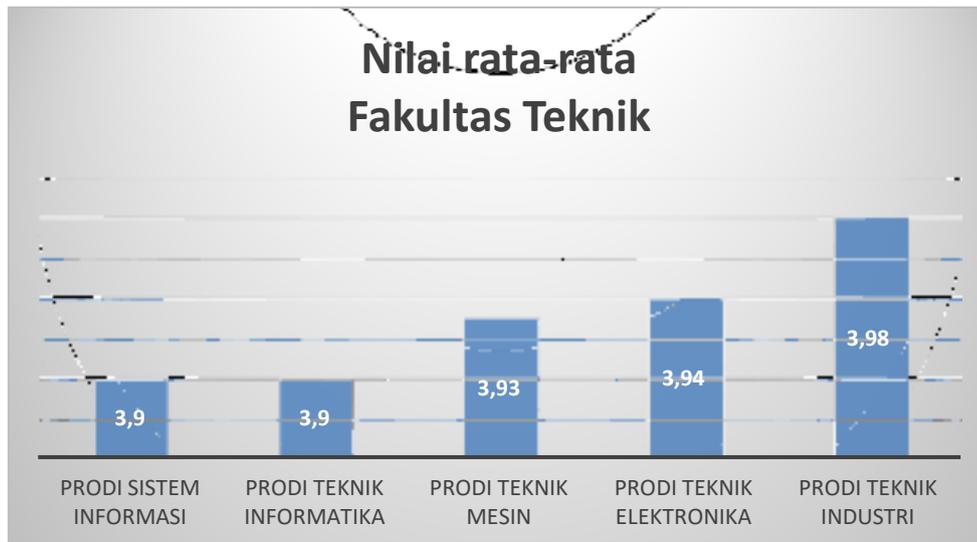
Gambar 4.5. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains

Dari gambar 4.5 dan tabel 4.5 di atas, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains sebanyak 1.023 mahasiswa. Mahasiswa prodi Kebidanan memberikan nilai rata-rata 3,91 dengan jumlah responden sebanyak 24 mahasiswa. Mahasiswa prodi Keperawatan memberikan nilai rata-rata 3,97 dengan jumlah responden sebanyak 91 mahasiswa. Mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi memberikan nilai rata-rata 3,86 dengan jumlah responden sebanyak 67 mahasiswa. Mahasiswa prodi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek) memberikan nilai rata-rata 3,93 dengan jumlah responden sebanyak 670 mahasiswa. Mahasiswa prodi Pendidikan Matematika memberikan nilai rata-rata 3,92 dengan jumlah responden sebanyak 84 mahasiswa. Mahasiswa prodi Peternakan memberikan nilai rata-rata 3,88 dengan jumlah responden sebanyak 87 mahasiswa.

Secara keseluruhan pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk mahasiswa di lingkup Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 4.6. Tabel Jumlah Mahasiswa Pengisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Kinerja LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Teknik

	Jumlah Mahasiswa
Prodi Sistem Informasi	251
Prodi Teknik Informatika	647
Prodi Teknik Mesin	299
Prodi Teknik Elektronika	27
Prodi Teknik Industri	23
Jumlah	1.247



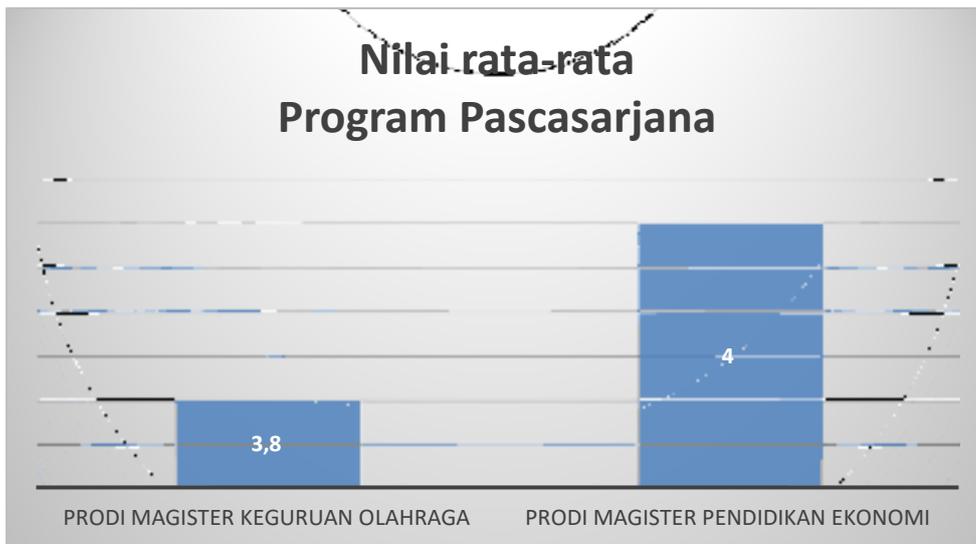
Gambar 4.6. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Teknik

Dari gambar 4.6 dan tabel 4.6 di atas, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) dari Fakultas Teknik sebanyak 1.247 mahasiswa. Mahasiswa prodi Sistem Informasi memberikan nilai rata-rata 3,9 dengan jumlah responden sebanyak 251 mahasiswa. Mahasiswa prodi Teknik Informatika memberikan nilai rata-rata 3,9 dengan jumlah responden sebanyak 647 mahasiswa. Mahasiswa Prodi Teknik Mesin memberikan nilai rata-rata 3,93 dengan jumlah responden sebanyak 299 mahasiswa. Mahasiswa prodi Teknik Elektronika memberikan nilai rata-rata 3,94 dengan jumlah responden sebanyak 27 mahasiswa. Mahasiswa prodi Teknik Industri memberikan nilai rata-rata 3,98 dengan jumlah responden sebanyak 23 mahasiswa.

Secara keseluruhan pada Fakultas Teknik, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk mahasiswa di lingkup Fakultas Teknik (FT) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 4.7. Tabel Jumlah Mahasiswa Pengisi Kuisioner Tingkat Kepuasan Kinerja LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Program Pascasarjana

	Jumlah Mahasiswa
Prodi Magister Keguruan Olahraga	5
Prodi Magister Pendidikan Ekonomi	12
Jumlah	17



Gambar 4.7. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) pada Program Pascasarjana

Dari gambar 4.7 dan tabel 4.7 di atas, yang memberikan penilaian terhadap LTP (Layanan Terpadu dan Protokoler) dari Program Pascasarjana sebanyak 17 mahasiswa. Mahasiswa prodi Magister Keguruan Olahraga memberikan nilai rata-rata 3,8 dengan jumlah responden sebanyak 5 mahasiswa. Mahasiswa prodi Magister Pendidikan Ekonomi memberikan nilai rata-rata 4 dengan jumlah responden sebanyak 12 mahasiswa.

Secara keseluruhan pada Program Pascasarjana, layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan terpadu dan protokoler Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk mahasiswa di lingkup Program Pascasarjana (PPs) 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 (Layanan Terpadu dan Protokoler) telah dipersepsikan dengan baik oleh para mahasiswa. Hasil penilaian ini juga menunjukkan bahwa LTP (Layanan 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 2022-2023 perlu dipertahankan terus.

BAB V

SURVEI KEPUASAN LAYANAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

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.

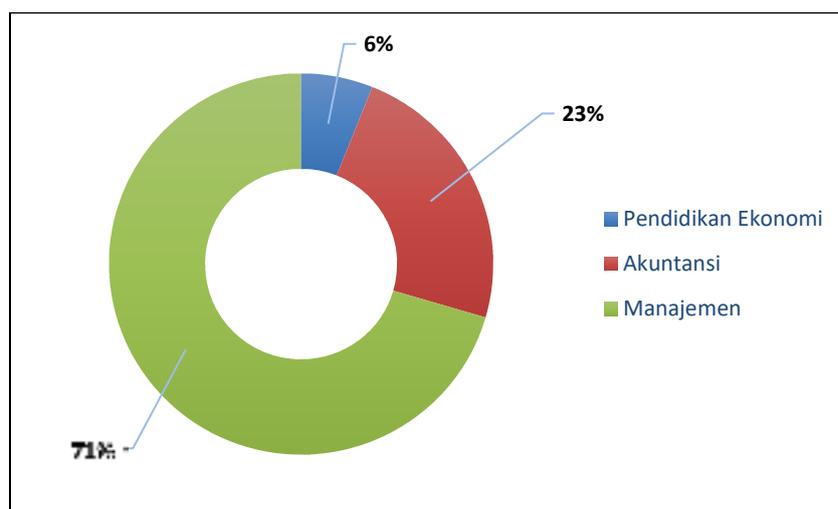
D. Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian (Penilaian Mahasiswa)

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.

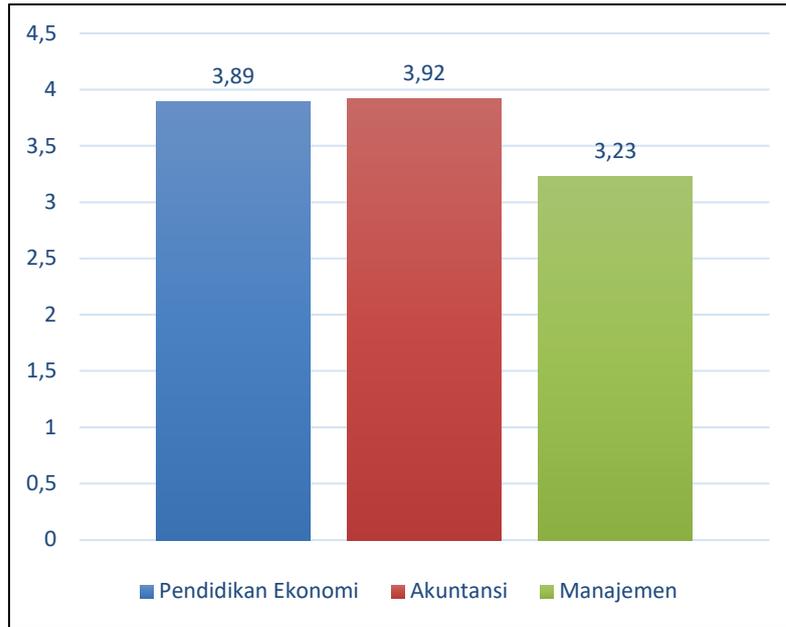
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

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

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Pendidikan Ekonomi	90	3.89
Akuntansi	350	3.92
Manajemen	1051	3.23
	Total :1491	Rata-rata : 3.68



Gambar 5.1 Sebaran responden dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis



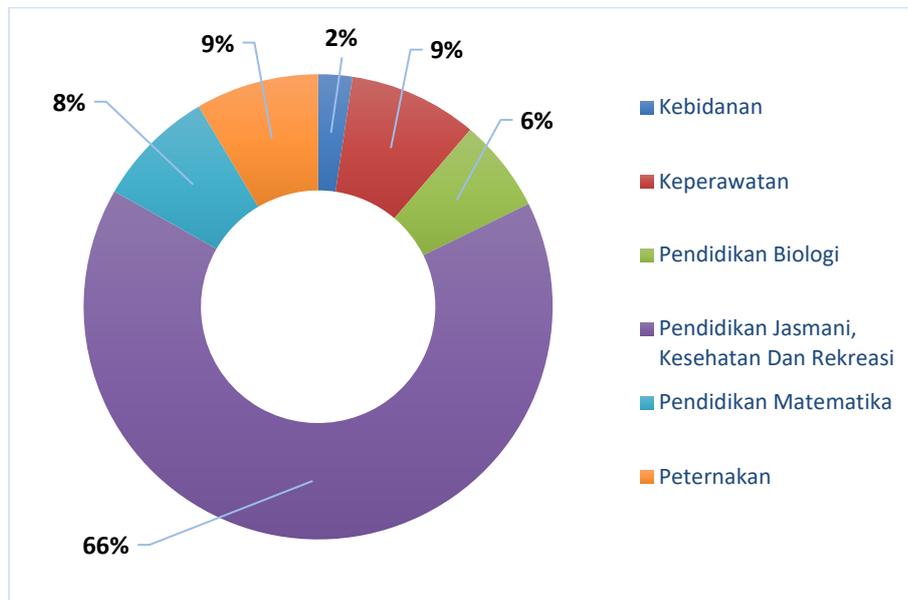
Gambar 5.2 Tingkat kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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 90 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.89. Untuk program studi Akuntansi memiliki responden sebanyak 350 responden dengan persentase sebesar 23% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.92. Pada program studi Manajemen memiliki responden sebanyak 1051 responden dengan persentase sebesar 71% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.23. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis adalah 1491 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.68.

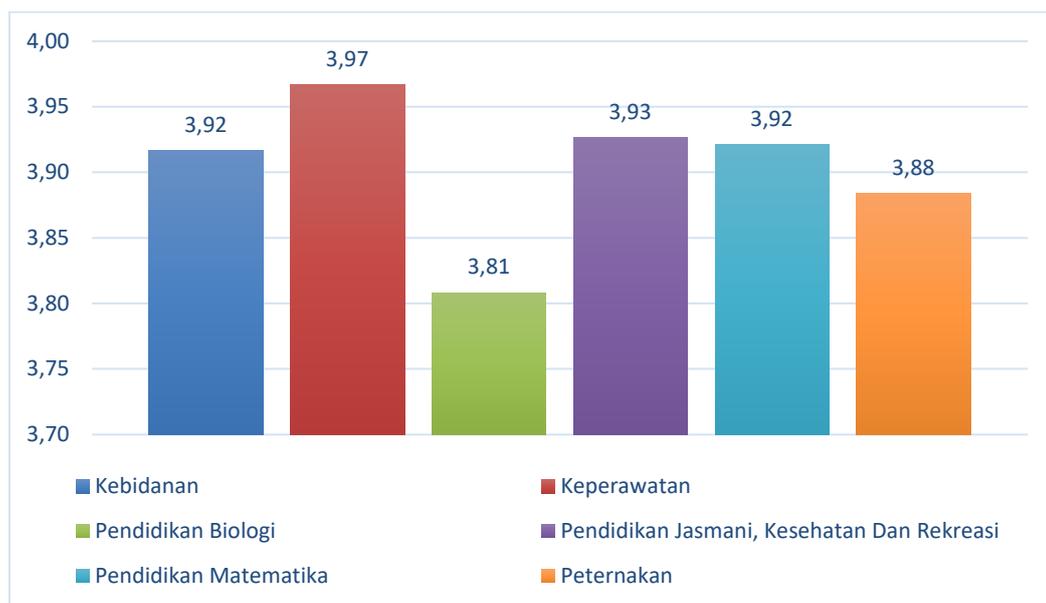
2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

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

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Kebidanan	24	3,92
Keperawatan	91	3,97
Pendidikan Biologi	66	3,81
Pendidikan Jasmani, Kesehatan Dan Rekreasi	670	3,93
Pendidikan Matematika	84	3,92
Peternakan	87	3,88
	Jumlah: 1022	Rata-rata: 3,90



Gambar 5.3. Sebaran responden dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains



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

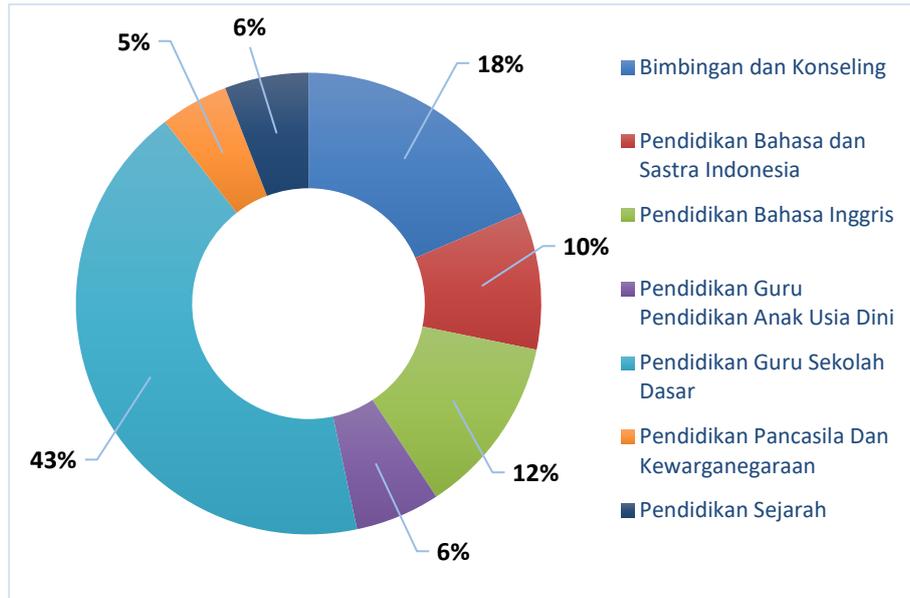
Pada tabel 5.2., gambar 5.3. dan gambar 5.4. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS). Program Studi Pendidikan Matematika memiliki responden sebanyak 84 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.92. Untuk Program Studi Pendidikan Biologi memiliki sebanyak 66 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.81.

Pada Program Studi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi memiliki responden sebanyak 670 responden dengan persentase sebesar 66% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Program Studi Peternakan memiliki responden sebanyak 87 responden dengan persentase sebesar 9% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.88. Program Studi Keperawatan memiliki responden sebanyak 91 responden dengan persentase sebesar 9% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.97. Program Studi Kebidanan memiliki responden sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.92. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains adalah 1022 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90.

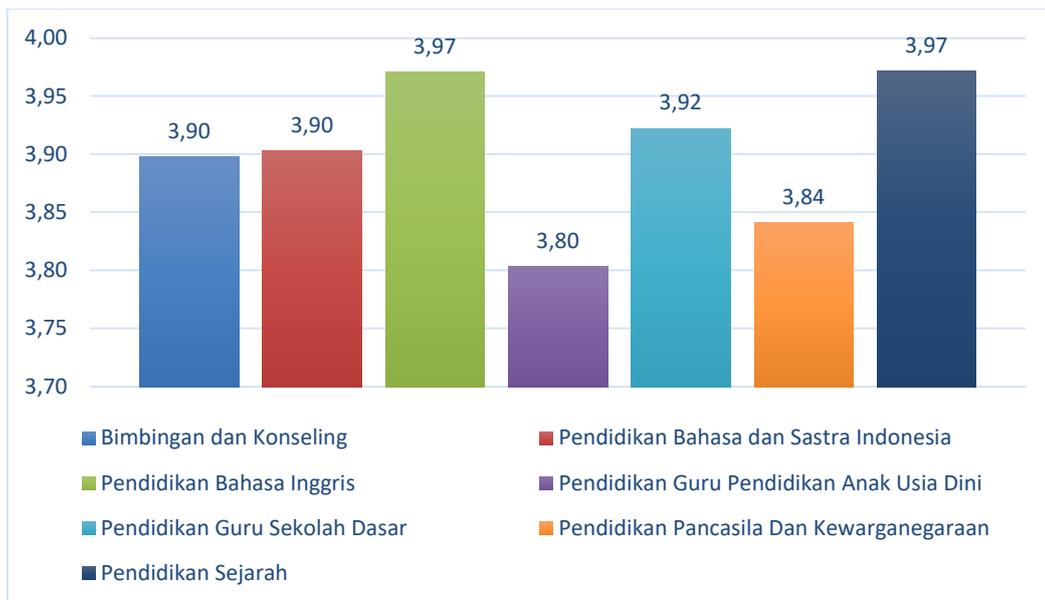
3. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

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	226	3,90
Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	118	3,90
Pendidikan Bahasa Inggris	153	3,97
Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini	72	3,80
Pendidikan Guru Sekolah Dasar	522	3,92
Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan	58	3,84
Pendidikan Sejarah	71	3,97
	Total: 1220	Rata-rata: 3.90



Gambar 5.5. Sebaran responden dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



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

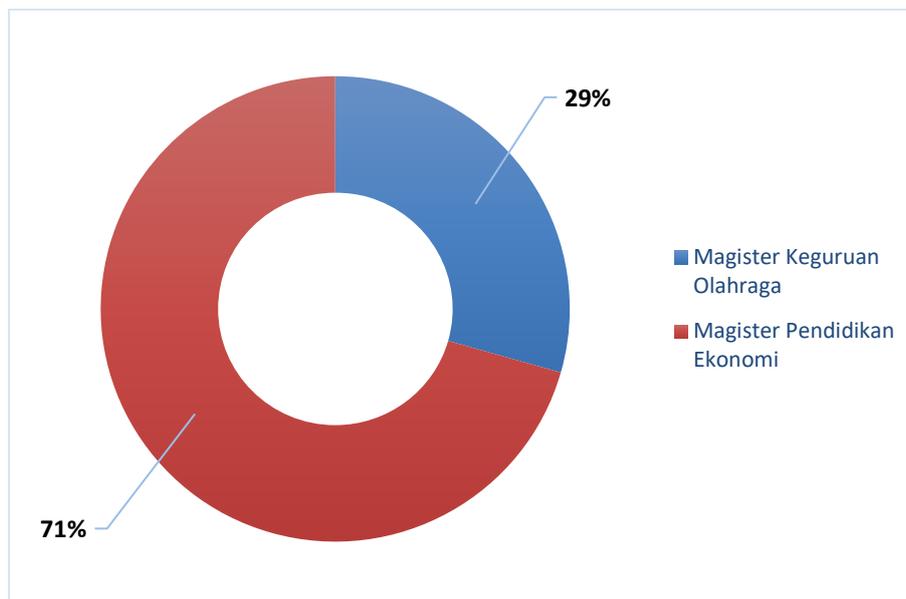
Pada tabel 5.3., gambar 5.5. dan gambar 5.6. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Program Studi Pendidikan Bimbingan dan Konseling memiliki responden sebanyak 226 responden dengan persentase sebesar 18% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90. Untuk Program Studi Pendidikan Sejarah memiliki responden sebanyak 71 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.97. Pada Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan memiliki responden sebanyak 58 responden dengan persentase sebesar

5% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.84. Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia memiliki responden sebanyak 118 responden dengan persentase sebesar 10% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90. Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris memiliki responden sebanyak 153 responden dengan persentase sebesar 12% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.97. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar memiliki responden sebanyak 522 responden dengan persentase sebesar 43% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.92. Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini memiliki responden sebanyak 72 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.80. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan adalah 1220 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90.

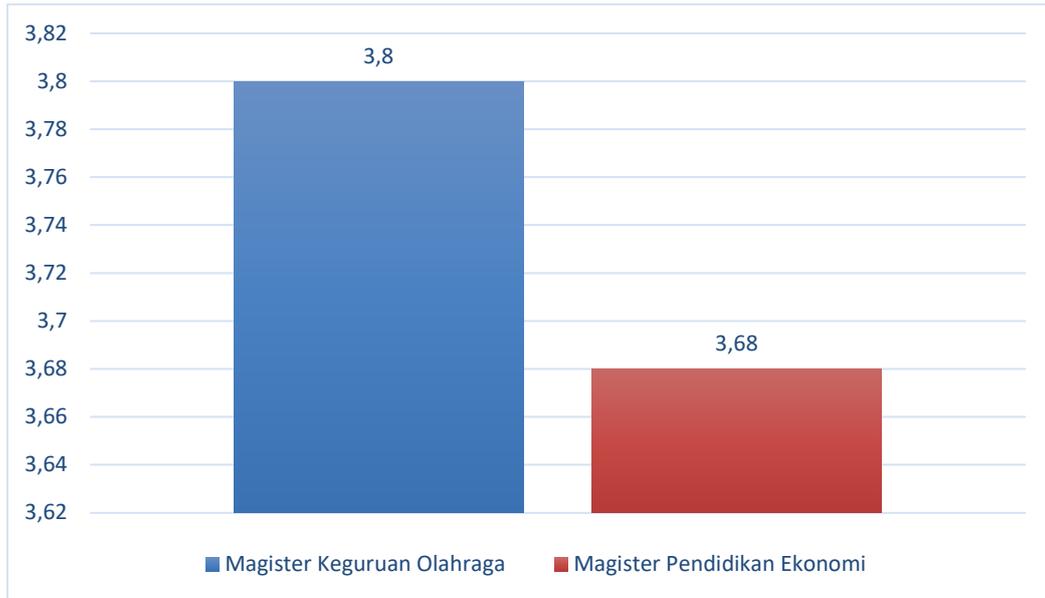
4. Pascasarjana

Tabel 5.4 Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Pascasarjana

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Magister Keguruan Olahraga	5	3.80
Magister Pendidikan Ekonomi	12	4.00
	Total : 19	Rata-rata : 3.90



Gambar 5.7. Sebaran responden dari Fakultas Pascasarjana



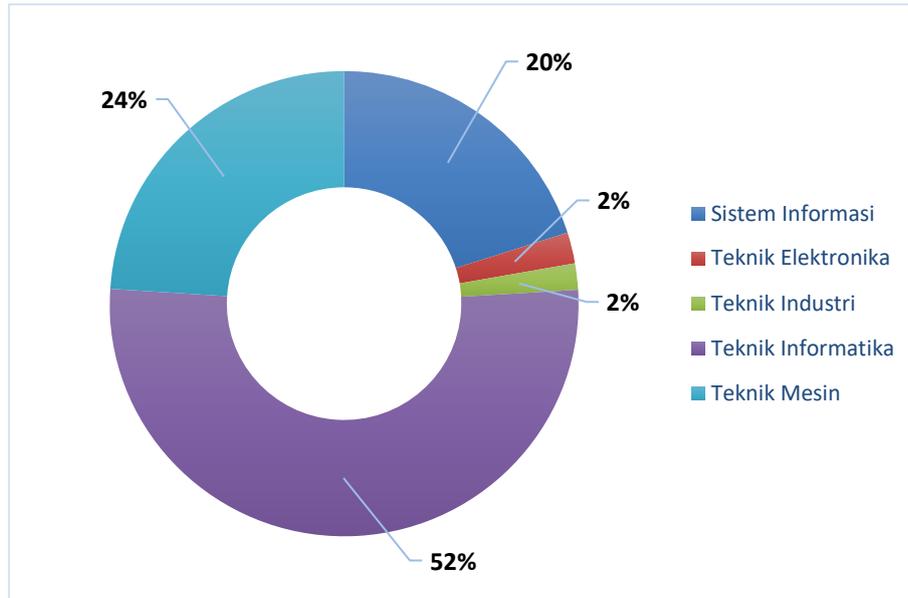
Gambar 5.8. Tingkat kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Pascasarjana

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 5 responden dengan persentase sebesar 29% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.80. Untuk Program Studi Magister Pendidikan Ekonomi memiliki responden sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 71% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 4.00. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Pascasarjana adalah 17 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90.

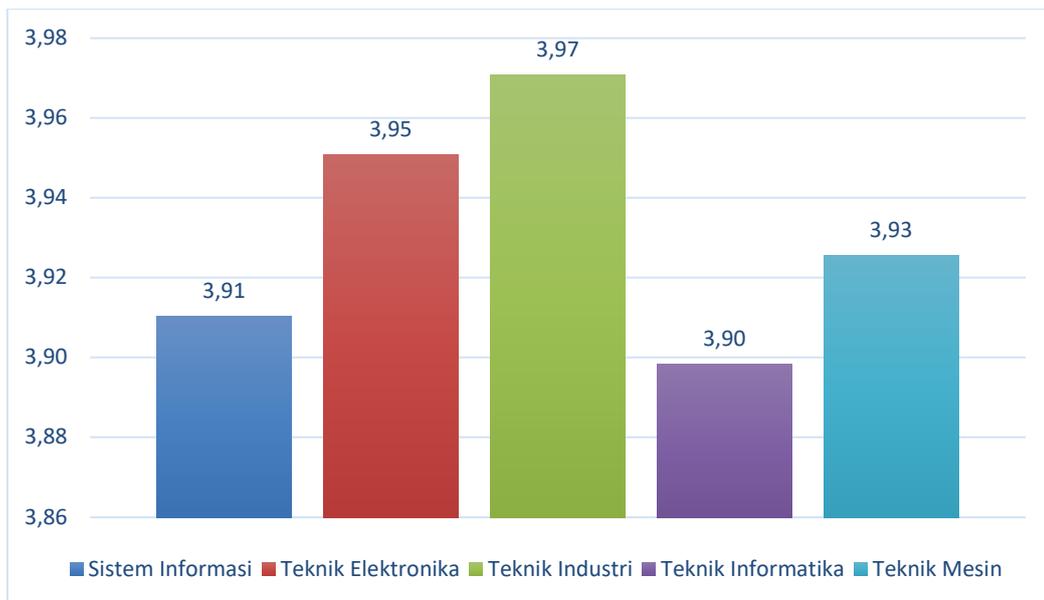
5. Fakultas Teknik (FT)

Tabel 5.5. Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Teknik

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Teknik Mesin	300	3,93
Teknik Informatika	650	3,90
Teknik Industri	23	3,97
Teknik Elektronika	27	3,95
Sistem Informasi	251	3,91
	Total: 1251	Rata-rata: 3.93



Gambar 5.9. Sebaran responden dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Gambar 5.10. Tingkat kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Teknik

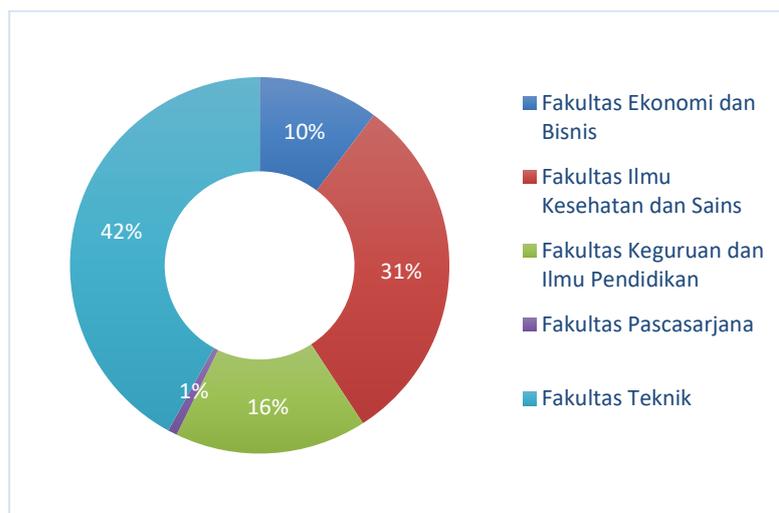
Pada tabel 5.5., gambar 5.9. dan gambar 5.10. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Teknik (FT). Program Studi Teknik Mesin memiliki responden sebanyak 300 responden dengan persentase sebesar 24% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Program Studi Teknik Informatika memiliki responden sebanyak 650 responden dengan persentase sebesar 52% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90. Pada Program Studi Sistem Informasi memiliki responden sebanyak 251 responden dengan persentase sebesar 20% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.91. Program Studi Teknik Industri memiliki responden sebanyak 23 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai

kepuasan sebesar 3.97. Program Studi Teknik Elektronika memiliki responden sebanyak 27 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.95.. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Teknik adalah 1251 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93.

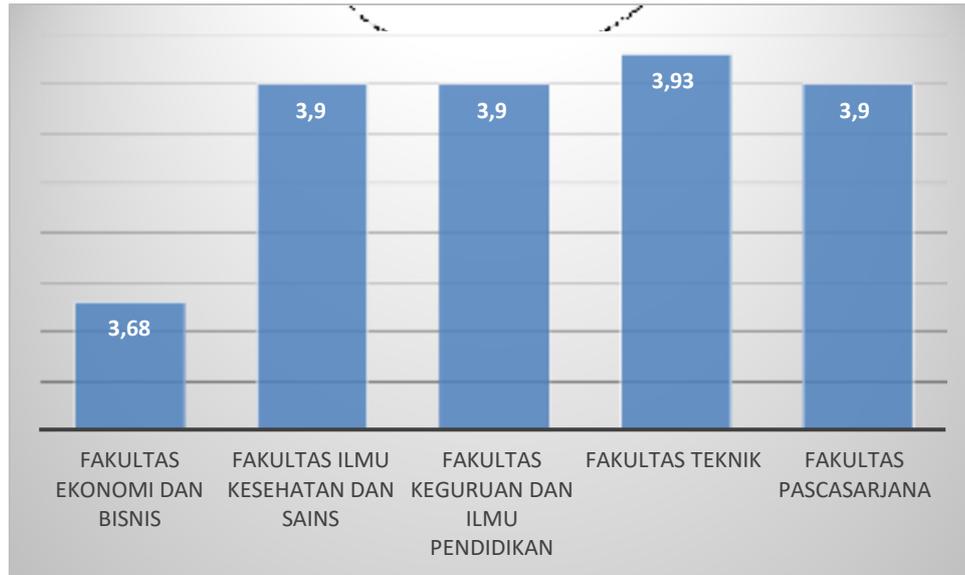
6. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Seluruh Fakultas

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

Fakultas	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	1491	3,68
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains	1022	3,90
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	1220	3,90
Fakultas Teknik	1251	3,93
Fakultas Pascasarjana	17	3,90
	Total : 5001	Rata-rata : 3,86



Gambar 5.11. Sebaran responden dari seluruh Fakultas

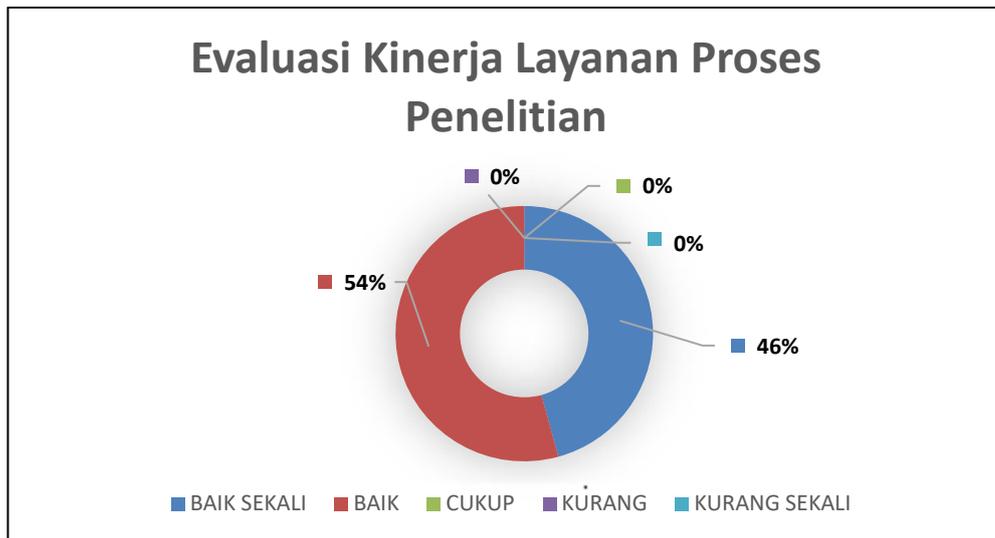


Gambar 5.12. Tingkat kepuasan layanan penelitian pada seluruh Fakultas

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 1491 responden dengan persentase sebesar 30% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.68. Untuk Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains memiliki responden sebanyak 1022 responden dengan persentase sebesar 21% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90. Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki responden sebanyak 1220 responden dengan persentase sebesar 24% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90. Fakultas Pascasarjana memiliki responden sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 0.34% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.90. Fakultas Teknik (FT) memiliki responden sebanyak 1251 responden dengan persentase sebesar 25% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari seluruh Fakultas adalah 5001 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.86. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan penelitian adalah mampu memberikan layanan penelitian yang memuaskan.

E. Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian (Penilaian Dosen)

Pelaksanaan survei kepuasan layanan penelitian di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri juga ditujukan kepada dosen selaku pihak yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan penelitian dan juga merasakan langsung kualitas layanan proses penelitian.



Gambar 5.13 Tingkat kepuasan layanan penelitian oleh dosen pada seluruh fakultas

Pada tabel 5.13 menunjukkan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian oleh dosen pada seluruh Fakultas. Rincian informasi yang tersaji dalam grafik menampilkan persentase kepuasan sebesar 54% dengan kategori baik dan persentase kepuasan sebesar 46% dengan kategori baik sekali. Secara keseluruhan dapat diambil rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.55 dan termasuk dalam rentang kategori Baik. Kesimpulan dari hasil tersebut adalah tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian adalah merasakan pelayanan yang Baik.

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 VI

SURVEI KEPUASAN LAYANAN PkM OLEH LPPM

A. Latar Belakang

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”.

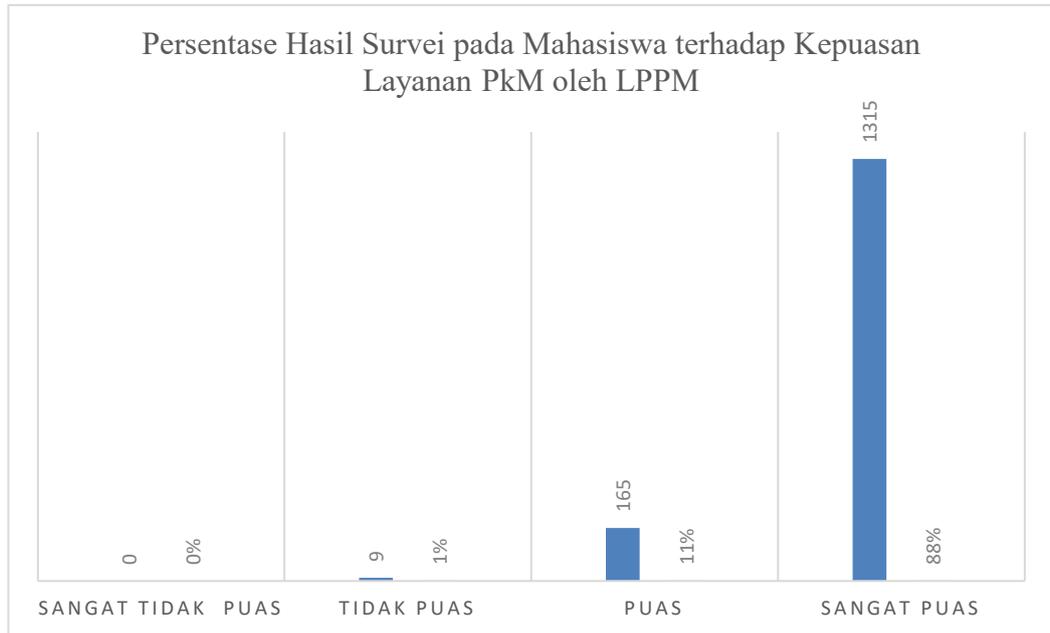
Untuk mencapai visi tersebut, Universitas Nusantara PGRI Kediri berusaha memberikan layanan terbaik pada penyelenggaraan PkM. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan PkM. Survei 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. Hasil Survei dan Pembahasan (Penilaian Mahasiswa)

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 berada dalam 4 (empat) fakultas dan pascasarjana di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif masing-masing fakultas dari data yang telah diperoleh:

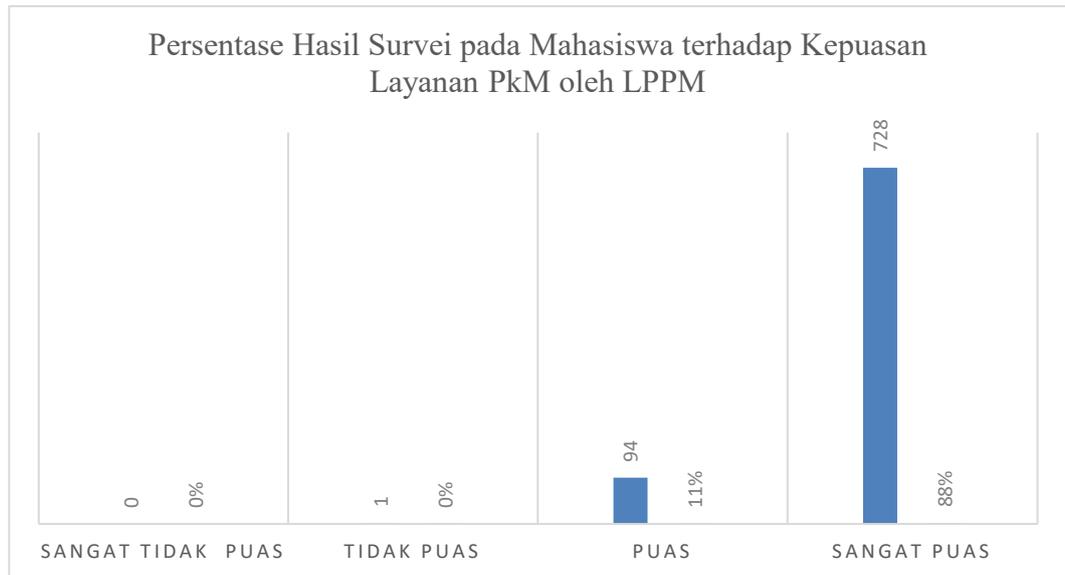
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)



Gambar 6.1: Survei Kepuasan di FEB

Dari isian kuesioner mahasiswa FEB di laman siakad2.unpkediri.ac.id diperoleh data sejumlah 1489 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 0 (0%) mahasiswa FEB memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 19 (1%) mahasiswa FEB memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 165 (11%) mahasiswa FEB memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 1315 (88%) 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 (3,7)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di FEB.

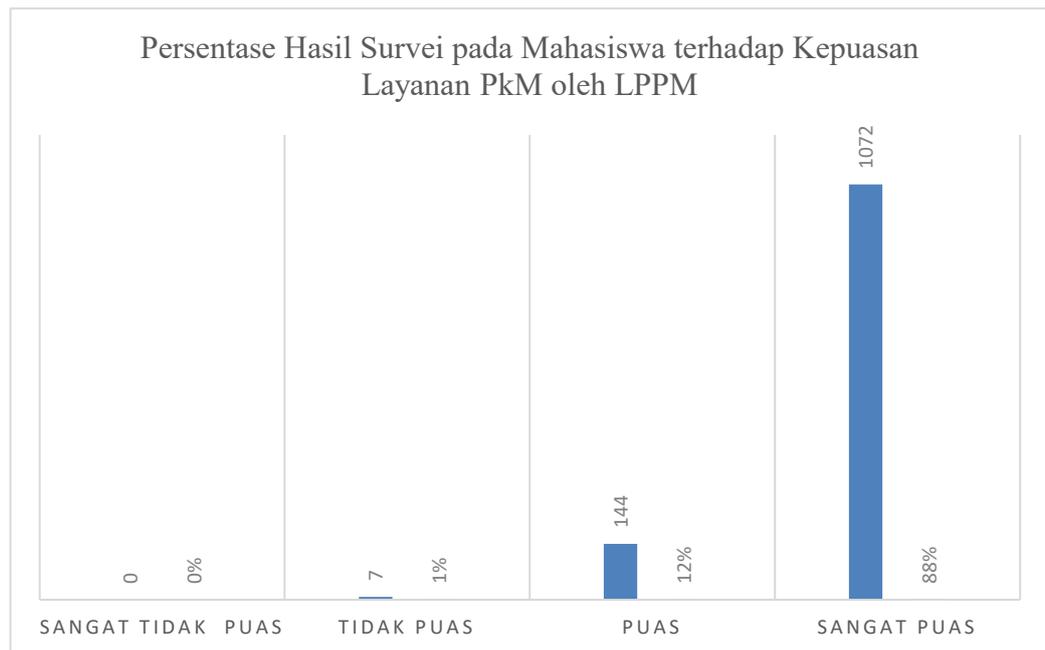
2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)



Gambar 6.2: Survei Kepuasan di FIKS

Dari isian kuesioner mahasiswa FIKS di laman siakad2.unpkediri.ac.id diperoleh data sejumlah 823 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 0 (0%) mahasiswa FIKS memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 1 (0%) mahasiswa FIKS memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 94 (11%) mahasiswa FIKS memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 728 (88%) 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 (3,7)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di FIKS.

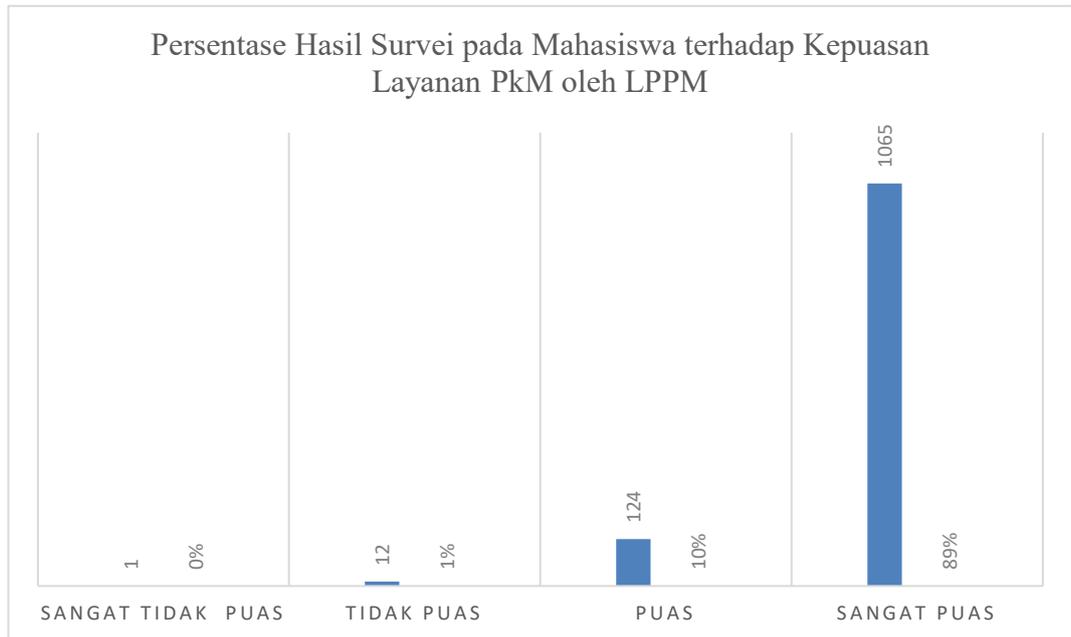
3. Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan (FKIP)



Gambar 6.3: Survei Kepuasan di FKIP

Dari isian kuesioner mahasiswa FKIP di laman siakad2.unpkediri.ac.id diperoleh data sejumlah 1223 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 0 (0%) mahasiswa FKIP memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 7 (1%) mahasiswa FKIP memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 144 (12%) mahasiswa FKIP memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 1072 (88%) 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 (3,8)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di FKIP.

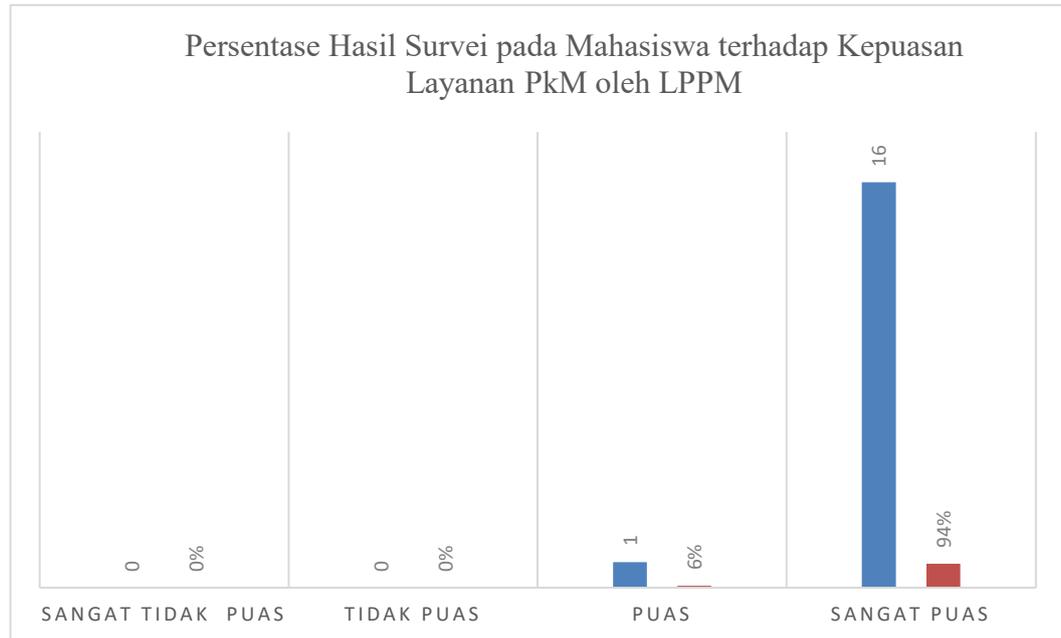
4. Fakultas Teknik (FT)



Gambar 6.4: Survei Kepuasan di FT

Dari isian kuesioner mahasiswa FT di laman siakad2.unpkediri.ac.id diperoleh data sejumlah 1202 Mahasiswa yang mengisi kuisisioner tentang kepuasan layanan PkM oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Diperoleh hasil bahwa terdapat 1 (0%) mahasiswa FT memberikan respon sangat tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 12 (1%) mahasiswa FT memberikan respon tidak puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, 124 (10%) mahasiswa FT memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 1065 (89%) 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 (3,80)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di FT.

5. Program Pascasarjana (PPs)

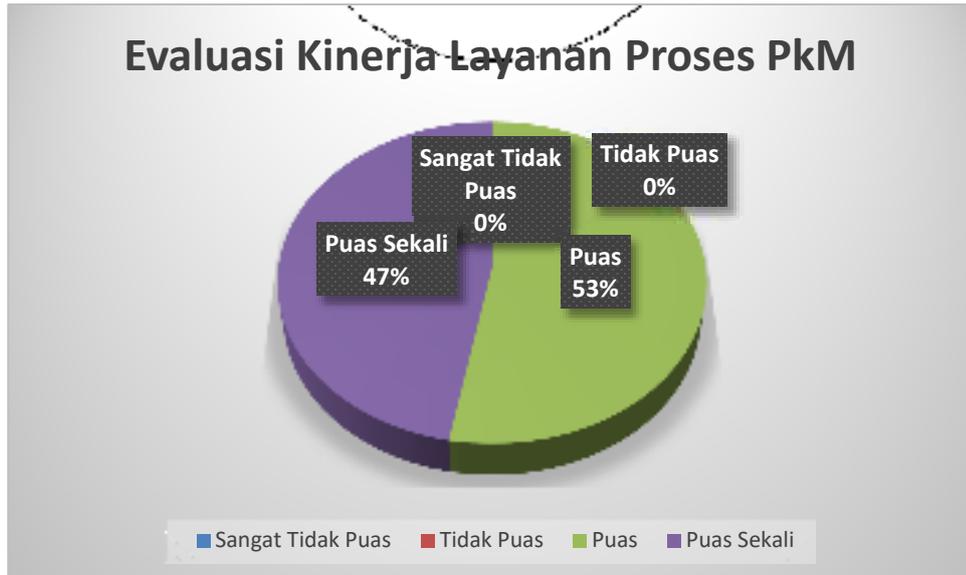


Gambar 6.5: Survei Kepuasan di PPs

Dari isian kuesioner mahasiswa PPs di laman siakad2.unpkediri.ac.id diperoleh data sejumlah 17 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, 1 (6%) mahasiswa PPs memberikan respon puas terhadap layanan PkM oleh LPPM, dan 16 (94%) 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 (3,9)**. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri pada bidang PkM sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa di PPs.

C. Hasil Survei dan Pembahasan (Penilaian Dosen)

Pelaksanaan survei kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri juga ditujukan kepada dosen selaku pihak yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dan juga merasakan langsung kualitas layanan proses pengabdian kepada masyarakat.



Gambar 6.6 Tingkat kepuasan layanan PkM oleh dosen pada seluruh fakultas

Pada Gambar 6.6 menunjukkan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian oleh dosen pada seluruh Fakultas. Rincian informasi yang tersaji dalam grafik menampilkan persentase kepuasan sebesar 53% dengan kategori puas dan persentase kepuasan sebesar 47% dengan kategori puas sekali. Secara keluruhan dapat diambil rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.58 dan termasuk dalam rentang kategori **puas**. Kesimpulan dari hasil tersebut adalah tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat adalah merasakan pelayanan yang baik, sehingga merasa **puas**.

D. Rekomendasi

Rekomendasi saran sebagai upaya peningkatan layanan pengabdian kepada masyarakat 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 pengabdian sehingga dapat meningkatkan proses pelayanan.

BAB VII

HASIL SURVEY KEPUASAN PROSES PENDIDIKAN

A. Latar Belakang

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 relefan 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 mahasiswamelalui dosen pembimbing akademik
4. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalamikesulitan 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

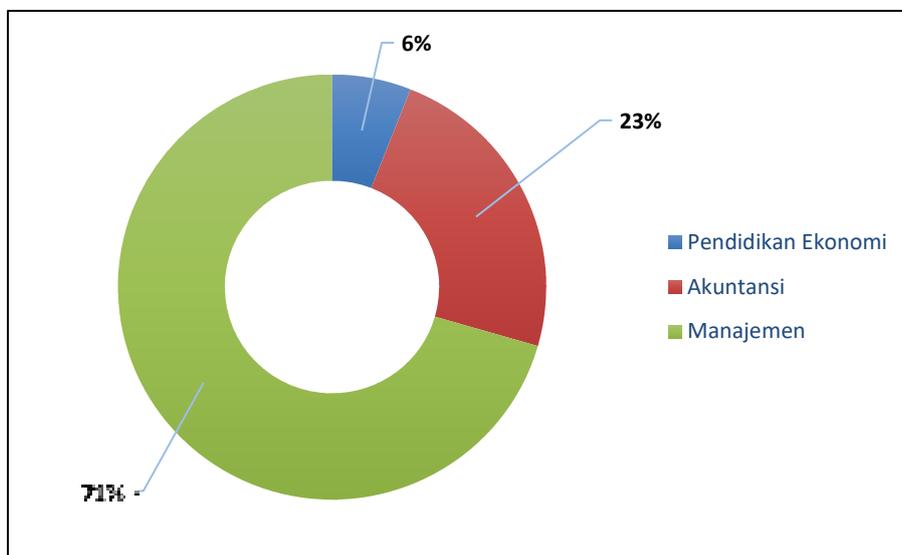
B. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pendidikan oleh Mahasiswa

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

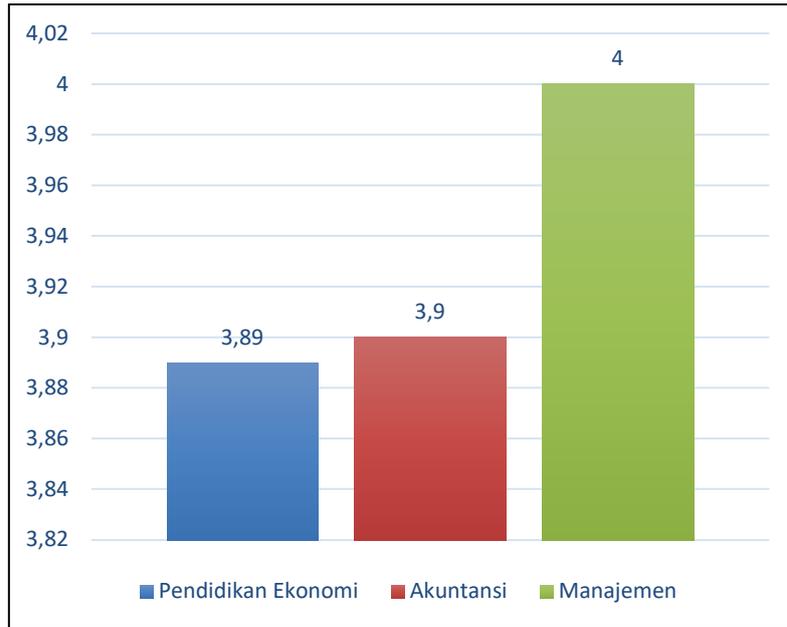
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Tabel 7.1 Hasil survei kepuasan layanan pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Pendidikan Ekonomi	89	3,89
Akuntansi	350	3,90
Manajemen	1050	4,00
	Total : 1489	Rata-rata : 3,90



Gambar 7.1 Sebaran Responden Layanan Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis



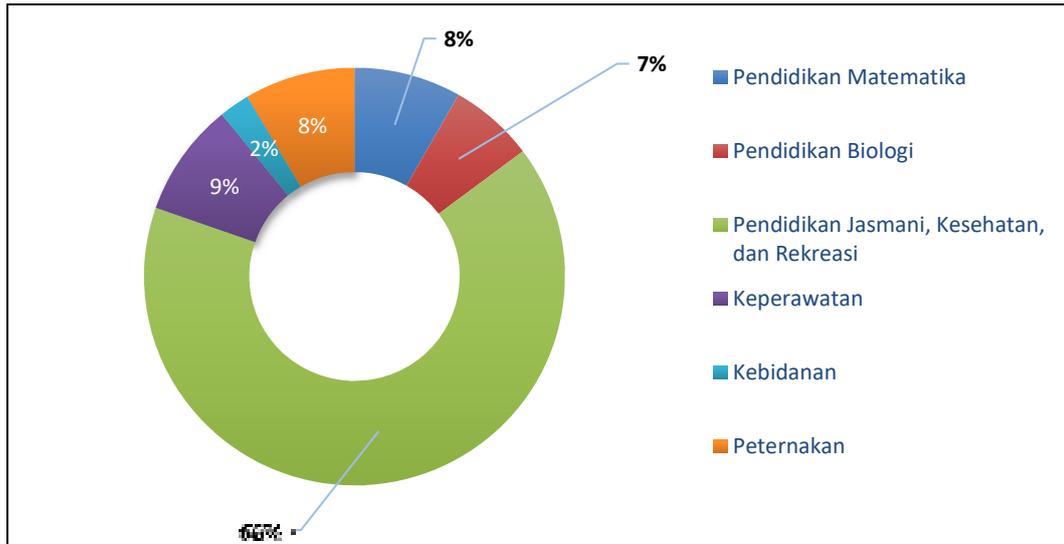
Gambar 7.2 Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan pada Program Pascasarjana

Pada tabel 7.1, gambar 7.1, dan gambar 7.2 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan pendidikan pada setiap program studi di lingkup Program Pascasarjana. Pada program studi Pendidikan Ekonomi memiliki responden sebanyak 89 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.89. Untuk program studi Akuntansi memiliki responden sebanyak 350 responden dengan persentase sebesar 23% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,90. Sedangkan untuk program studi Manajemen memiliki 1050 responden dengan presentase 71% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 4,00.

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

Tabel 7.2 Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Pendidikan Matematika	84	3,91
Pendidikan Biologi	67	3,81
Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi	670	3,93
Keperawatan	90	3,98
Kebidanan	24	3,92
Peternakan	87	3,89
	Total : 1022	Rata-rata : 3,92



Gambar 7.3 Sebaran Responden Layanan Pendidikan pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains



Gambar 7.4 Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains

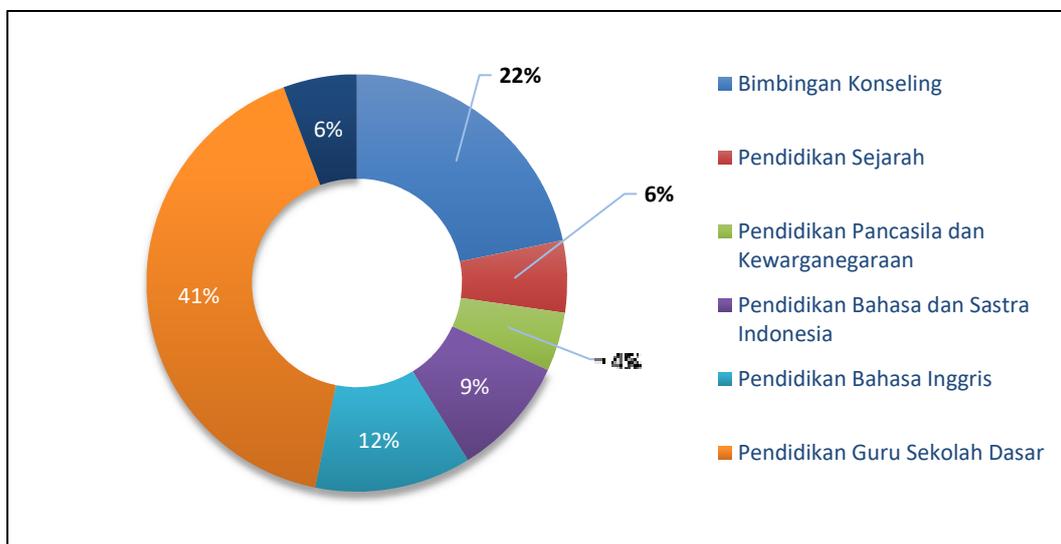
Pada tabel 7.2, gambar 7.3, dan gambar 7.4 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan pendidikan pada setiap program studi di lingkup Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains. Pada program studi Pendidikan Matematika memiliki responden sebanyak 84 responden dengan persentase sebesar 8% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.91. Untuk program studi Pendidikan Biologi memiliki responden sebanyak 67 responden dengan persentase sebesar 7% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,81.

Sedangkan untuk Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi memiliki responden sebanyak 670 responden dengan persentase sebesar 66% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,93 dan program studi Keperawatan memiliki responden sebanyak 90 responden dengan persentase sebesar 9% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,98. Sianya untuk program studi Kebidanan memiliki responden sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,92 dan program studi Peternakan memiliki responden sebanyak 87 responden dengan persentase sebesar 8% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,89.

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

Tabel 7.3 Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Bimbingan Konseling	276	3,89
Pendidikan Sejarah	71	3,96
Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	58	3,84
Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	118	3,87
Pendidikan Bahasa Inggris	153	3,95
Pendidikan Guru Sekolah Dasar	523	3,93
Pendidikan Guru Pendidikan Anak Sekolah Dini	72	3,85
	Total : 1221	Rata-rata : 3,91



Gambar 7.5 Sebaran Responden Layanan Pendidikan pada Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan



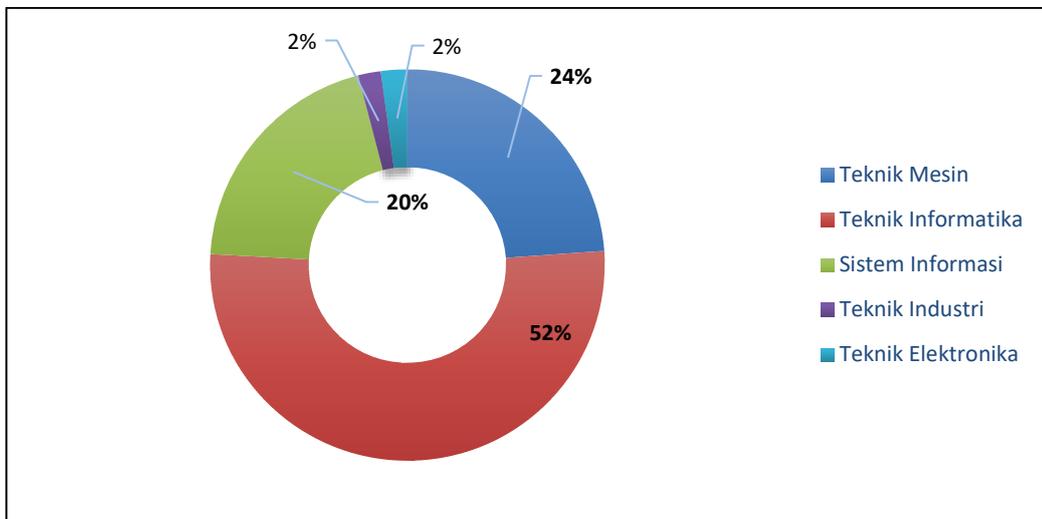
Gambar 7.6 Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan pada Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan

Pada tabel 7.3, gambar 7.5, dan gambar 7.6 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan pendidikan pada setiap program studi di lingkup Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan. Pada program studi Bimbingan Konseling memiliki responden sebanyak 276 responden dengan persentase sebesar 22% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.89. Untuk program studi Pendidikan Sejarah memiliki responden sebanyak 71 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,96. Sedangkan untuk Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan memiliki responden sebanyak 58 responden dengan persentase sebesar 4% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,84. Program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia memiliki responden sebanyak 118 responden dengan persentase sebesar 9% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,87 dan Pendidikan Bahasa Inggris memiliki responden sebanyak 153 responden dengan persentase sebesar 12% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,95. Sisanya untuk program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar memiliki responden sebanyak 523 responden dengan persentase sebesar 41% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,93 dan program studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Sekolah Dini memiliki responden sebanyak 72 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,85.

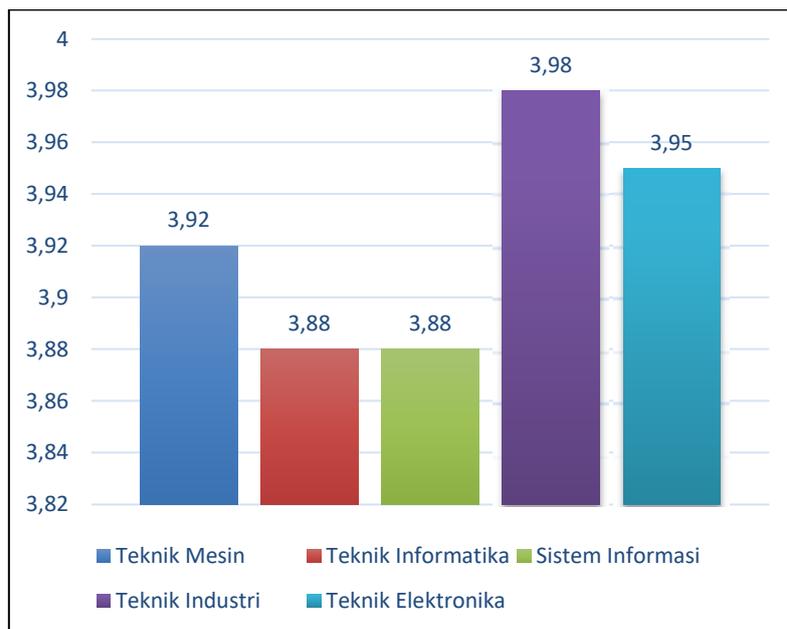
4. Fakultas Teknik (FT)

Tabel 7.4 Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Teknik

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Teknik Mesin	298	3,92
Teknik Informatika	650	3,88
Sistem Informasi	251	3,88
Teknik Industri	23	3,98
Teknik Elektronika	27	3,95
	Total : 1249	Rata-rata : 3,89



Gambar 7.7 Sebaran Responden Layanan Pendidikan pada Fakultas Teknik



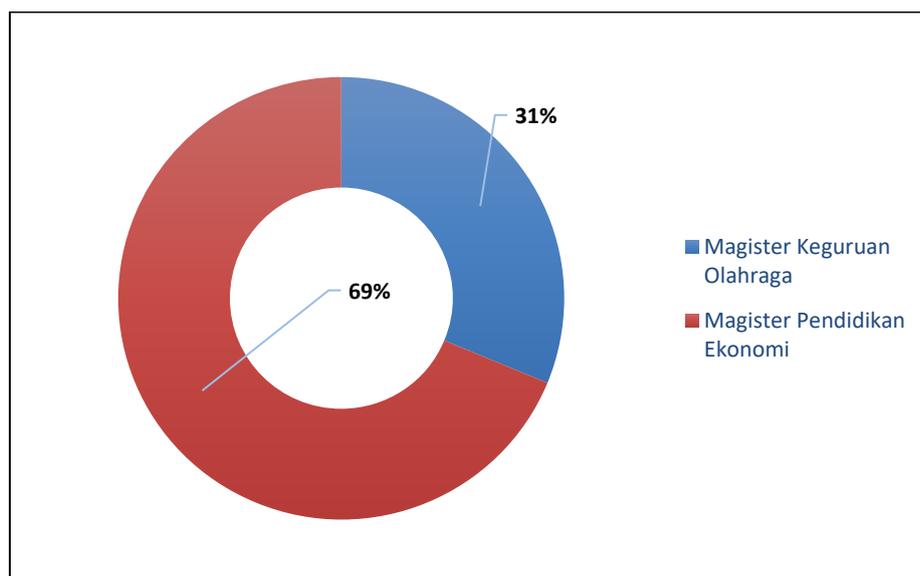
Gambar 7.8 Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan pada Fakultas Teknik

Pada tabel 7.4, gambar 7.7, dan gambar 7.8 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan pendidikan pada setiap program studi di lingkup Fakultas Teknik. Pada program studi Teknik Mesin memiliki responden sebanyak 298 responden dengan persentase sebesar 24% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,92. Untuk program studi Teknik Informatika memiliki responden sebanyak 650 responden dengan persentase sebesar 52% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,88. Sedangkan untuk Sistem Informasi memiliki responden sebanyak 251 responden dengan persentase sebesar 20% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,88. Sisanya untuk program studi Teknik Industri memiliki responden sebanyak 23 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,98 dan program studi Teknik Elektronika memiliki responden sebanyak 27 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,95.

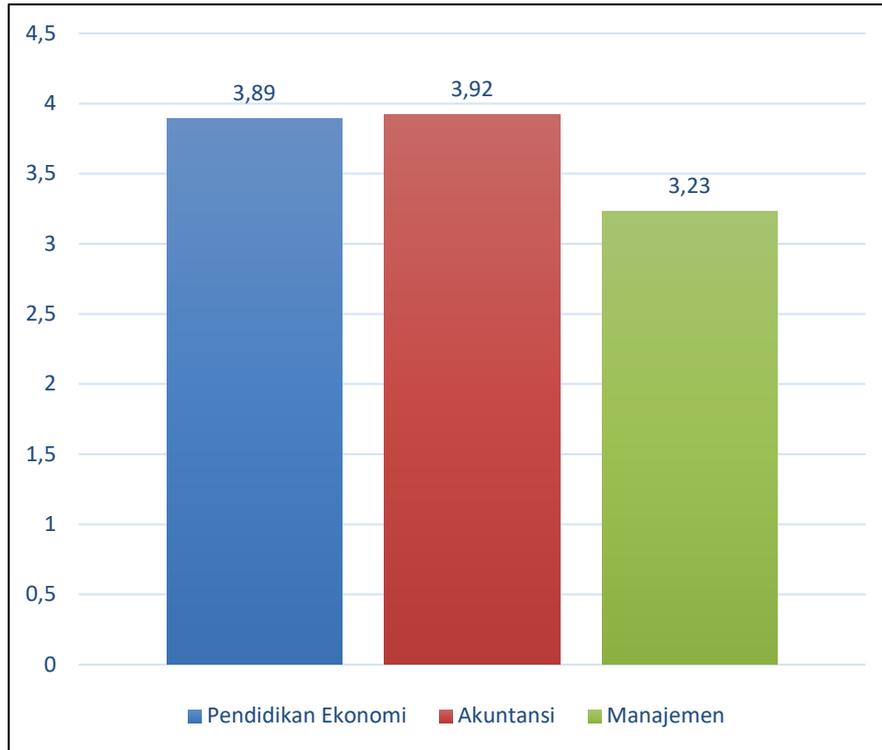
5. Program Pascasarjana (PPS)

Tabel 7.5. Hasil survei kepuasan layanan penelitian pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Magister Keguruan Olahraga	5	3,80
Magister Pendidikan Ekonomi	11	4,00
	Total : 16	Rata-rata : 3,94



Gambar 7.9 Sebaran Responden Layanan Pendidikan pada Program Pascasarjana

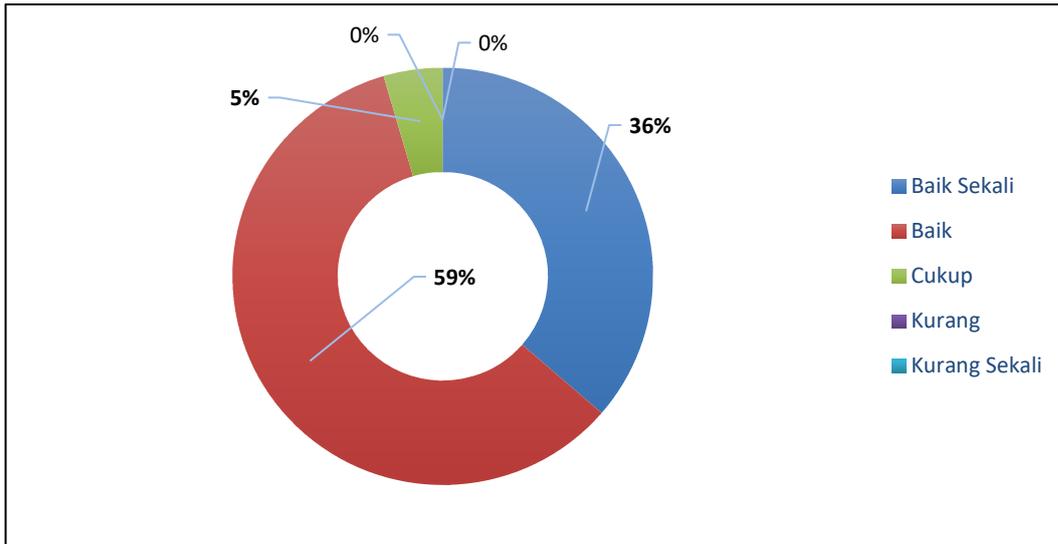


Gambar 7.10 Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan pada Program Pascasarjana

Pada tabel 7.5, gambar 7.9, dan gambar 7.10 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan pendidikan pada setiap program studi di lingkup Program Pascasarjana. Pada program studi Magister Keguruan Olahraga memiliki responden sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 31% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.80. Untuk program studi Magister Pendidikan Ekonomi memiliki responden sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 69% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 4,00.

C. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pendidikan oleh Dosen

Pelaksanaan survei kepuasan layanan pendidikan di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri juga ditujukan kepada dosen selaku pihak yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengajaran dan juga merasakan langsung kualitas layanan proses pendidikan.



Gambar 7.11 Tingkat kepuasan layanan Pendidikan oleh dosen

Pada gambar 7.11 menunjukkan rata-rata nilai kepuasan layanan pendidikan oleh dosen pada seluruh Fakultas. Rincian informasi yang tersaji dalam grafik menampilkan persentase kepuasan sebesar 36% dengan kategori sangat baik, 59% pada kategori baik, dan sisanya 5% pada kategori cukup. Secara keseluruhan dapat diambil rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,51 dan termasuk dalam rentang kategori Baik. Kesimpulan dari hasil tersebut adalah tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian adalah merasakan pelayanan yang Baik.

D. 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.

BAB VIII
SURVEY KEPUASAN LAYANAN JENJANG KARIR DOSEN

A. Latar Belakang

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh universitas kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan. Tenaga kependidikan merupakan supporting system dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada dosen serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan. Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017).

Indikator tiap layanan jenjang karir dosen dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8.1. Kisi-kisi Survei Kepuasan Terhadap Layanan Jenjang Karir, dukungan, dll bagi Dosen

Variabel	Indikator	Sub indikator	Item
	Pengembangan Kompetensi	- kesempatan untuk studi lanjut - Kesempatan Untuk Mengikuti Kursus/Pelatihan/Seminar/Workshop	1, 2
	Pengembangan karir	- Ketersediaan Informasi Tentang Karir - Mendapatkan Layanan Tentang Jenjang Karir - Memperoleh Kesempatan Untuk Meningkatkan Jenjang Karir	3,4,5
	Pengembangan Jabatan Akademik	- Ketersediaan Informasi Tentang Jabatan Akademik	6,7,8

Variabel	Indikator	Sub indikator	Item
Kepuasan Layanan Jenjang Karir, dukungan, dll		<ul style="list-style-type: none"> - Mendapatkan Layanan Tentang Jenjang Jabatan Akademik - Memperoleh kesempatan untuk meningkatkan Jabatan Akademik 	
	Penelitian dan karya ilmiah	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan Informasi tentang kegiatan penelitian - Memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian - Ketersediaan sarana dan prasarana kegiatan penelitian - Memperoleh Kesempatan Bimbingan Penyusunan Proposal Penelitian - Ketersediaan Informasi Jurnal Terakreditasi Sebagai Media Publikasi Karya Ilmiah 	9,10,11,12,13
	Pengabdian kepada masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat, - Memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, - Ketersediaan sarana dan prasarana kegiatan pengabdian kepada masyarakat - Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat 	14,15,16,17
	Tugas tambahan	<ul style="list-style-type: none"> - Memperoleh kesempatan terlibat dalam kegiatan kepanitiaan di Lingkup Prodi - Memperoleh kesempatan terlibat dalam kegiatan kepanitiaan di Lingkup Fakultas - Memperoleh kesempatan terlibat dalam kegiatan kepanitiaan di Lingkup Universitas 	18,19, 20
	Kebutuhan kesejahteraan	<ul style="list-style-type: none"> - Mendapat Informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; mess, kendaraan dll); - Pemberian penghargaan atas prestasi kerja. 	21, 22

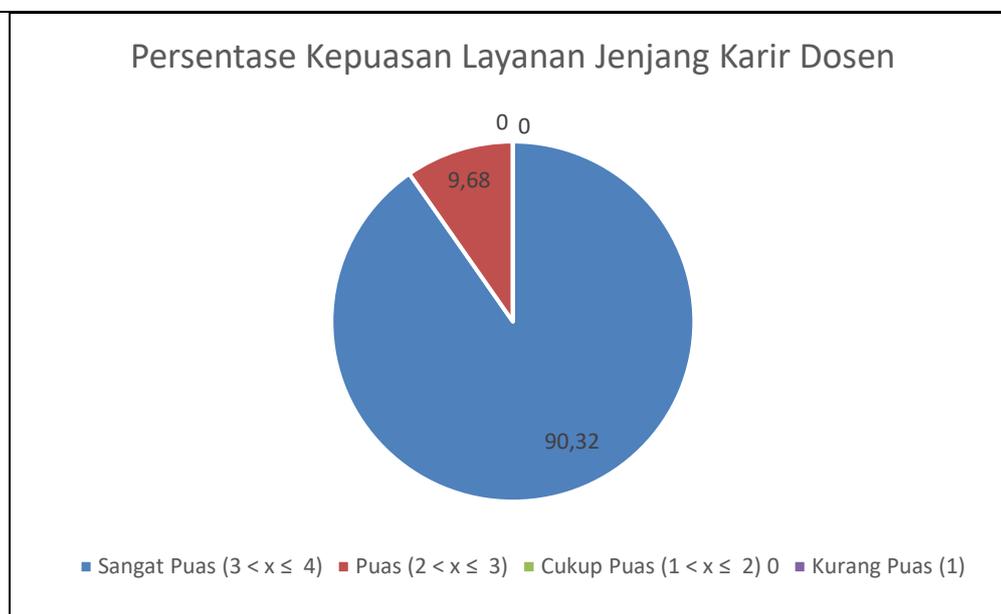
Variabel	Indikator	Sub indikator	Item
	Kebutuhan kesehatan	- Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh Dokter melalui poliklinik - Terdaftar di BPJS Kesehatan dan ketenagakerjaan	23, 24

B. Hasil Survei Dan Pembahasan

Survei kepuasan layanan jenjang karir dosen menghasilkan respon terhadap item-item layanan jenjang karir dosen dari 31 responden (dosen) dari berbagai program studi di 3 (tiga) fakultas di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif hasil penilaian keseluruhan dari data yang telah diperoleh:

Tabel 8.2. Tingkat Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen

Kategori	Jumlah jawaban	Persentase
Sangat Puas ($3 < x \leq 4$)	28	90,32
Puas ($2 < x \leq 3$)	3	9,68
Cukup Puas ($1 < x \leq 2$)	0	0
Kurang Puas (1)	0	0
Jumlah	31	100



Gambar 8.1. Hasil Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen

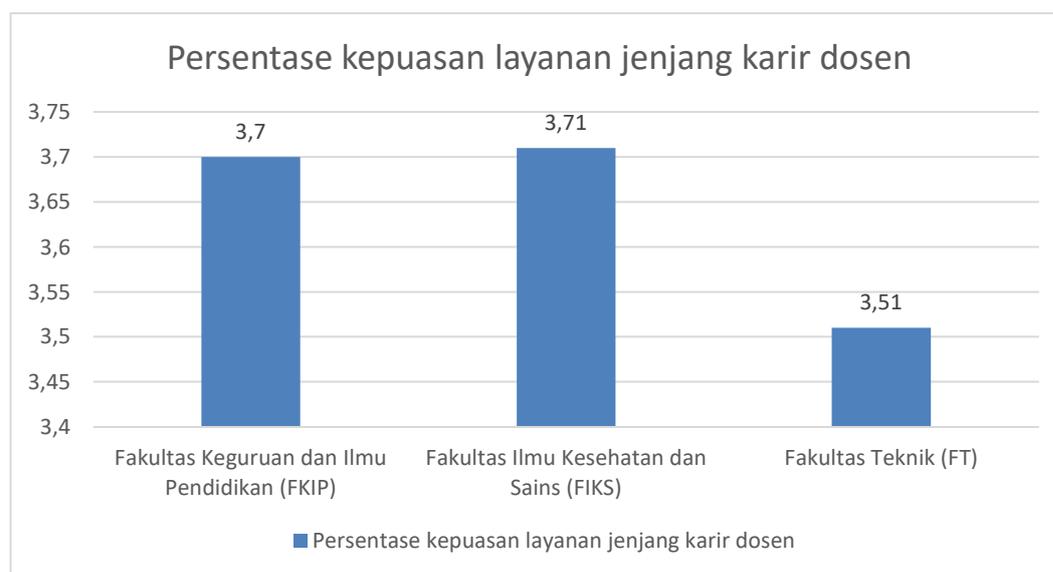
Dari gambar 8.1 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen sebanyak 31 dosen. Dosen yang merasa sangat puas mencapai 90,32% dari keseluruhan responden atau sejumlah 28 dosen, dan sisanya merasa puas mencapai 9,68% atau sejumlah 3

dosen. Secara keseluruhan, layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **sangat puas**. Artinya, kinerja layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan **sangat puas** dalam memberikan layanan.

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

Tabel 8.3. Tabel Jumlah Dosen Pengisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Jenjang Karir Dosen Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah Responden	Rata-Rata Kepuasan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	8	3,70
Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB)	0	0
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)	15	3,71
Fakultas Teknik (FT) Pascasarjana	0	0
	31	3,67



Gambar 8.2. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen Berdasarkan Fakultas

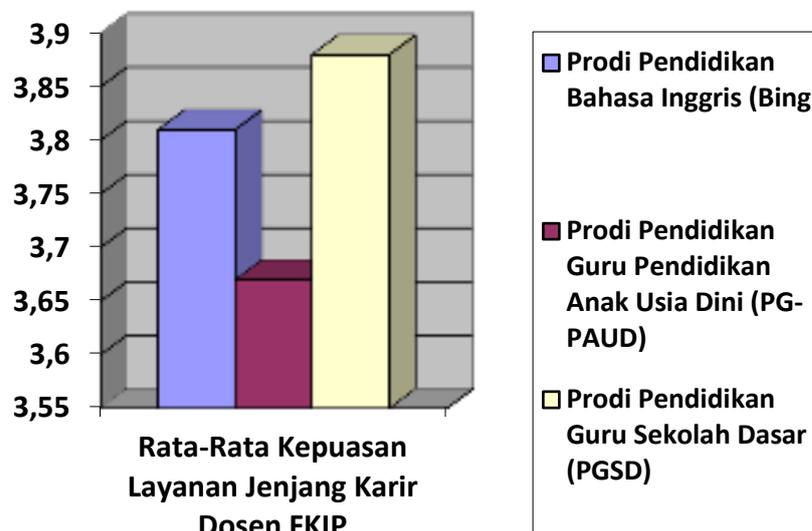
Dari gambar 8.2 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen sebanyak 31 dosen. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) memberikan nilai rata-rata 3,70 dengan jumlah responden sebanyak 8 dosen. Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) memberikan nilai rata-rata 3,71 dengan jumlah responden

sebanyak 15 dosen. Dosen Fakultas Teknik (FT) memberikan nilai rata-rata 3,51 dengan jumlah responden sebanyak 8 dosen.

Secara keseluruhan, layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk 3 fakultas (FKIP, FIKS, FT) di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 8.4. Tabel Jumlah Dosen Pengisi Kuisioner Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Prodi	Jumlah Dosen	Rata-rata kepuasan
Prodi Bimbingan dan Konseling (PBK)	0	0
Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI)	0	0
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris (Bing)	2	3,81
Prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD)	5	3,67
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	1	3,88
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN)	0	0
Prodi Pendidikan Sejarah (PS)	0	0
	8	3,79



Gambar 8.3. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan jenjang Karir Dosen pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

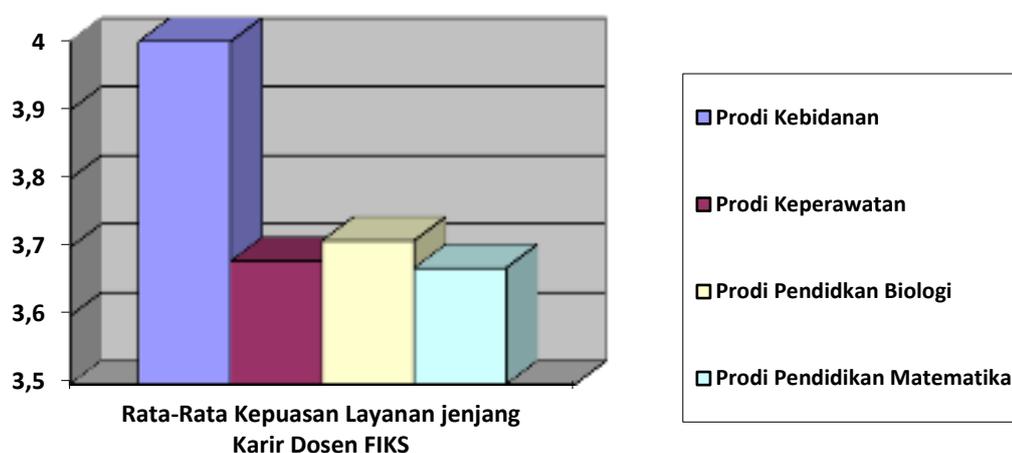
Dari gambar 8.3 dan tabel 8.4 di atas, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 8 dosen. Dosen prodi Pendidikan Bahasa Inggris (P. Bing) memberikan nilai rata-rata 3,81 dengan jumlah

responden sebanyak 2 dosen. Dosen prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) memberikan nilai rata-rata 3,67 dengan jumlah responden sebanyak 5 dosen. Dosen prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) memberikan nilai rata-rata 3,81 dengan jumlah responden sebanyak 1 dosen.

Secara keseluruhan pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk dosen di prodi P. Bing, PG-PAUD, dan PGSD di lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 8.5. Tabel Jumlah Dosen Pengisi Kuisioner Tingkat Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

	Jumlah Dosen	Rata-Rata Kepuasan
Prodi Kebidanan	1	4,00
Prodi Keperawatan	5	3,68
Prodi Pendidikan Biologi	5	3,71
Prodi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi	0	0
Prodi Pendidikan Matematika	4	3,67
Prodi Peternakan	0	0
	15	3,77



Gambar 8.4. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

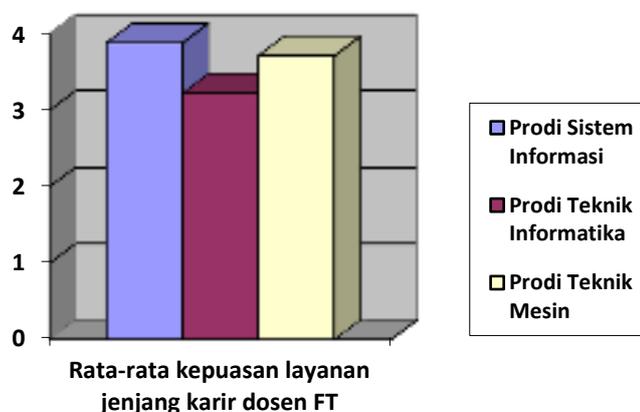
Dari gambar 3.4 dan tabel 8.5 di atas, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains sebanyak 15 dosen. Dosen prodi Kebidanan memberikan nilai rata-rata 4,00 dengan jumlah responden sebanyak 1 dosen. Dosen prodi Keperawatan memberikan nilai rata-rata 3,68 dengan jumlah responden sebanyak 5

dosen. Dosen Prodi Pendidikan Biologi memberikan nilai rata-rata 3,71 dengan jumlah responden sebanyak 5 dosen. Dosen prodi Pendidikan Matematika memberikan nilai rata-rata 3,67 dengan jumlah responden sebanyak 4 dosen.

Secara keseluruhan pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS), layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk dosen prodi kebidanan, keperawatan, pendidikan biologi, dan pendidikan matematika di lingkup Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 8.6. Tabel Jumlah Dosen Pengisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Layanan jenjang Karir Dosen pada Fakultas Teknik

	Jumlah Dosen	Rata-rata Kepuasan
Prodi Sistem Informasi	2	3,88
Prodi Teknik Informatika	4	3,22
Prodi Teknik Mesin	2	3,71
Prodi Teknik Elektronika	0	0
Prodi Teknik Industri	0	0
	8	3,60



Gambar 8.5. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen pada Fakultas Teknik

Dari gambar 8.5 dan tabel 8.6 di atas, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen dari Fakultas Teknik sebanyak 8 dosen. Dosen prodi Sistem Informasi memberikan nilai rata-rata 3,88 dengan jumlah responden sebanyak 2 dosen. Dosen prodi Teknik Informatika memberikan nilai rata-rata 3,22 dengan jumlah responden sebanyak 4 dosen. Dosen Prodi Teknik Mesin memberikan nilai rata-rata 3,71 dengan jumlah responden sebanyak 2 dosen.

Secara keseluruhan pada Fakultas Teknik, layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Sangat puas**. Artinya, kinerja layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan sangat memuaskan dalam memberikan layanan untuk dosen prodi SI, TI, dan teknik mesin di lingkup Fakultas Teknik (FT) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

C. Rekomendasi

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui semua item memiliki tingkat kepuasan di atas 90%. Dengan demikian tingkat kepuasan layanan jenjang karir, dukungan dll bagi dosen telah dipersepsikan dengan baik oleh institusi, tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2022-2023 perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Namun, sosialisasi dan penyebaran link survei oleh unit penjamin mutu perlu ditingkatkan, sehingga jumlah responden lebih banyak dari yang diperoleh pada tahun akademik 2022-2023 ini.

BAB IX

SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

A. Latar Belakang

Kerjasama dengan mitra baik dalam bidang akademik maupun non akademik adalah merupakan bagian dari sistem Pendidikan Tinggi di Indonesia yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini dilakukan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara internal dan eksternal. Universitas Nusantara PGRI Kediri adalah salah satu Lembaga Pendidikan Tinggi yang juga menerapkan jalinan Kerjasama baik dengan institusi atau organisasi didalam maupun luar negeri sejak beberapa tahun terakhir. Kerjasama ini dilakukan mulai tingkat Program Studi, Fakultas sampai tingkat Universitas. Kerjasama tersebut dilakukan dalam rangka mewujudkan komitmen Universitas dalam membangun Universitas Nusantara PGRI Kediri menjadi Perguruan Tinggi yang bereputasi nasional yang unggul dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

Selain itu, dalam rangka mencapai visi Universitas, Universitas Nusantara PGRI Kediri akan terus melakukan kerja sama dengan berbagai institusi dalam maupun luar negeri dengan bermotivasi keunggulan dan kekuatan yang dimiliki. Demi kelancaran pelaksanaan kerjasama antara Universitas Nusantara PGRI Kediri dan mitra, perlu adanya survei kepuasan mitra kerjasama. Hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan Kerjasama yang dilakukan. Survei kepuasan ini meliputi kesepakatan kerjasama, pelaksanaan kerjasama sampai kepada keberlanjutan kerjasama yang digali antara Universitas Nusantara PGRI Kediri dengan mitra kerjasama, baik di tingkat nasional maupun internasional.

B. Hasil Survei Dan Pembahasan

Survei kepuasan mitra kerjasama menghasilkan respon terhadap item-item pelayanan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama dari 9 responden dari berbagai program studi yang tergabung di 3 fakultas (FIKS, FKIP dan FT) di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif masing-masing fakultas dari data yang telah diperoleh:

Tabel 9.1 Hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2022/2023

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100%
item2	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100%
item3	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100%
item4	0	0.0%	0	0.0%	2	100%	0	0.0%
item5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100%
item6	0	0.0%	0	0.0%	2	100%	0	0.0%
item7	0	0.0%	0	0.0%	1	50%	1	50%
item8	0	0.0%	0	0.0%	1	50%	1	50%
item9	0	0.0%	0	0.0%	2	100%	0	0.0%
item10	0	0.0%	0	0.0%	1	50%	1	50%

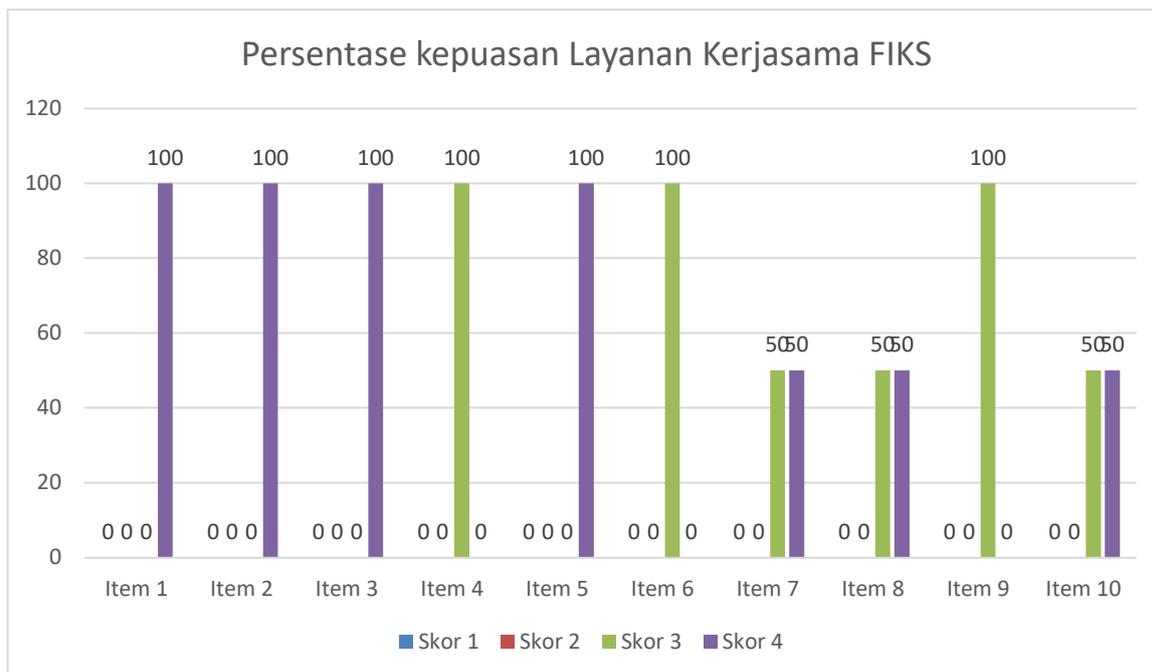
Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2022/2023, diolah

Berdasarkan Tabel 9.1. tentang hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2022/2023 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mitra. **Item 1** yaitu ” Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 100% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu ” Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 100% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu ” Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 100% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu ” Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0%

menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu ” Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 100% menyatakan sangat puas.

Tabel 9.1 di atas juga menunjukkan bahwa pada **item 6** yaitu ” Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu ”Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 1 mitra atau 50% menyatakan sangat puas. **Item 8** yaitu ” SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 1 mitra atau 50% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu ” SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 10** yaitu ” Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 1 mitra atau 50% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan mitra kerjasama dapat dilihat seperti pada grafik Gambar 9.1.



Gambar 9.1. Hasil kepuasan layanan kerjasama Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2022/2023

Tingkat kepuasan pengguna layanan kerjasama ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mitra di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) terhadap layanan kerjasama adalah sebagai berikut:

Tabel 9.2. Tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2022/2023

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama	0.0%	0.0%	0.0%	100%	100%
2	Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban	0.0%	0.0%	0.0%	100%	100%
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	0.0%	0.0%	0.0%	100%	100%
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama	0.0%	0.0%	0.0%	100%	100%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
	antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri					
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0.0%	0.0%	50%	0.0%	50%
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	0.0%	0.0%	50%	33.3%	50%
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	0.0%	0.0%	100%	33.3%	0.0%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang	0.0%	0.0%	50%	33.3%	50%

Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2022/2023, diolah

Berdasarkan tabel 9.2. tentang tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2022/2023 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional" adalah sebesar 100%; dan tingkat kepuasan pada item "Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas

Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang” adalah sebesar 100%.

Tabel 9.3 Hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2022/2023

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	66.7%
item2	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	66.7%
item3	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%
item4	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%
item5	0	0.0%	0	0.0%	4	66.7%	2	33.3%
item6	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	66.7%
item7	0	0.0%	0	0.0%	4	66.7%	2	33.3%
item8	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%
item9	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%
item10	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%

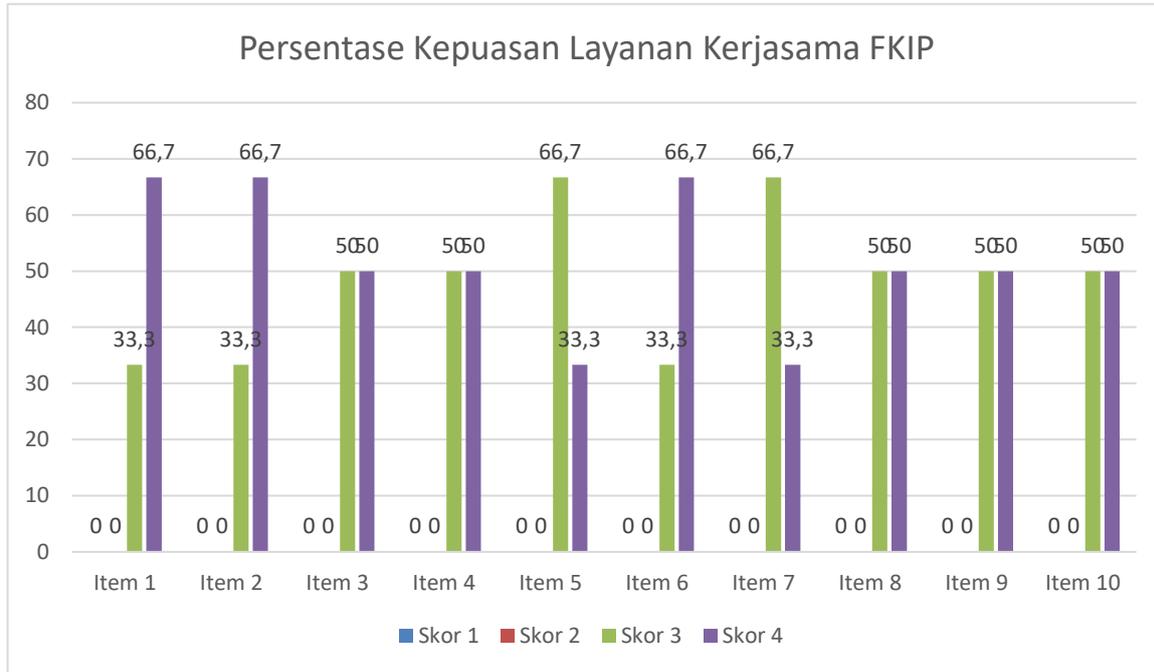
Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2022/2023, diolah

Berdasarkan Tabel 9.3. tentang hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan (FKIP) tahun akademik 2022/2023 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mitra. **Item 1** yaitu ” Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 mitra atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mitra atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu ” Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 mitra atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mitra atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu ” Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu ”Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 mitra atau

50.0% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66.7% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.3% menyatakan sangat puas.

Tabel 9.3 di atas juga menunjukkan bahwa pada **item 6** yaitu "Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 mitra atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mitra atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu "Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66.7% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.3% menyatakan sangat puas. **Item 8** yaitu "SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu "SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan sangat puas. **Item 10** yaitu "Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 mitra atau 50.0% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan kerjasama dapat dilihat seperti pada Gambar 9.2 berikut.



Gambar 9.2. Hasil kepuasan layanan kerjasama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2022/2023

Tingkat kepuasan pengguna layanan kerjasama ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mitra di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terhadap layanan kerjasama adalah sebagai berikut:

Tabel 9.4. Tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2022/2023

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100%
2	Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100%
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100%
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100%
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	100%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	100%
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100%
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100%

Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2022/2023, diolah

Berdasarkan tabel 9.4. tentang tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan (FKIP) tahun akademik 2022/2023 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item ” Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional” adalah sebesar 100%; dan tingkat kepuasan pada item “Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang” adalah sebesar 100%.

Tabel 9.5 Hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2022/2023

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item2	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item3	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item4	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item5	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item6	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item7	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item8	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item9	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
item10	0	0.0%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%

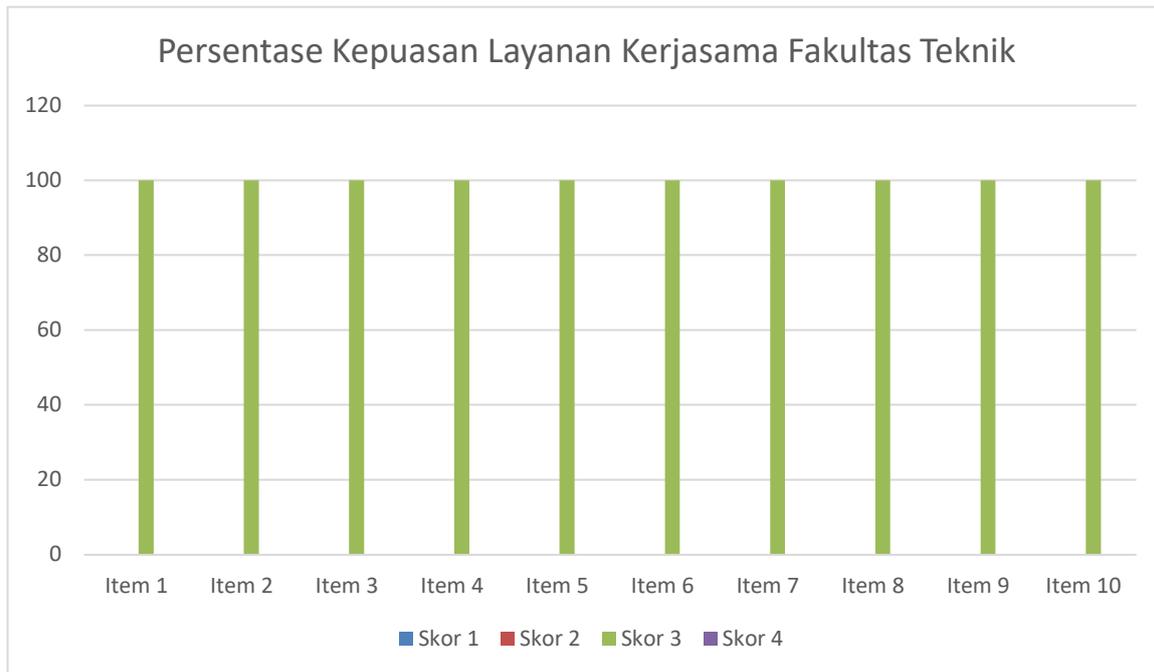
Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2022/2023, diolah

Berdasarkan Tabel 9.5. tentang hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2022/2023 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mitra. **Item 1** yaitu "Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu "Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu "Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak

1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas.

Tabel 9.5 di atas juga menunjukkan bahwa pada **item 6** yaitu "Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu "Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 8** yaitu "SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu "SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas. **Item 10** yaitu "Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang" diketahui sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 0.0% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan mitra kerjasama dapat dilihat seperti pada Gambar 9.3



Gambar 9.3. Hasil kepuasan layanan kerjasama Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2022/2023

Tingkat kepuasan layanan kerjasama ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mitra di Fakultas Teknik (FT) terhadap layanan kerjasama adalah sebagai berikut:

Tabel 9.6. Tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2022/2023

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
2	Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%

Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2022/2023, diolah

Berdasarkan Tabel 9.6. tentang tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2022/2023 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item ” Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada pada item “Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama” adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item “SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional” adalah sebesar 100%; dan tingkat kepuasan pada item “Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang” adalah sebesar 100%.

Berdasarkan analisis deskriptif dan tingkat kepuasan mitra kerjasama dapat dijelaskan bahwa bidang pelayanan kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri yang meliputi : Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis Kerjasama, Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai harapan, Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mitra. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tentunya menjadikan mitra merasa puas. Sedangkan pada poin pelaksanaan yang meliputi : Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri, Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian Kerjasama, juga mendapat respon baik dari mitra. Apa yang sudah dilaksanakan dalam kegiatan Kerjasama ini sudah sesuai dengan apa yang tertuang pada surat perjanjian Kerjasama maupun MoU. Jika memang ada beberapa kegiatan yang belum terlaksana akan menjadi evaluasi pada tahun-tahun berikutnya sehingga dapat menjadi agenda selanjutnya. Manfaat yang diperoleh juga dapat dirasakan oleh kedua belah pihak. Pihak mitra merasa terbantu dengan adanya kegiatan Kerjasama ini, sehingga bersedia melanjutkan pada tahun-tahun berikutnya. Pada bidang monitoring yang meliputi kegiatan : Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku, SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin Kerjasama, SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional, Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang mendapat respon yang baik pula dari mitra. Mitra merasa puas dengan hasil kinerja yang diberikan oleh seluruh SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri. Mulai dari pelaporan kegiatan yang diberikan secara berkala dan teratur kepada mitra, transparansi kegiatan kedua belah pihak yang terkait dengan bidang-bidang Kerjasama. Keahlian SDM juga sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mitra baik yang dibidang Pendidikan maupun Dunia Usaha atau Dunia Industri (DUDI) baik yang skala lokal, nasional maupun internasional. Begitu juga dengan kurikulum yang dikembangkan di Universitas Nusantara PGRI Kediri selalu ditinjau minimal setiap 4 tahun sekali sesuai dengan kebutuhan. Pada peninjauan kurikulum juga melibatkan *stake holder* sehingga dianggap sudah sesuai dengan kebutuhan mitra.

C. Rekomendasi

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui semua item memiliki tingkat kepuasan di atas 90%. Dengan demikian tingkat kepuasan layanan kerjasama telah dipersepsikan dengan baik oleh para mitra, tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2022-2023 perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Namun, sosialisasi dan penyebaran link survei perlu diperluas pada jejaring mitra, sehingga jumlah responden lebih banyak lagi.

BAB X

SURVEI KEPUASAN LULUSAN DAN PENGGUNA LULUSAN

A. Pendahuluan

Dewasa ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan pendidikan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan talenta (SDM) yang berkualitas. Pada saat yang sama, kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan oleh perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan. Universitas Nusantara PGRI Kediri merupakan pendidikan yang bermutu dan bernilai tinggi bagi masyarakat, dengan menggunakan kurikulum yang terkait dengan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang memenuhi kebutuhan dunia usaha dan industri baik di sektor jasa maupun manufaktur. sebuah program. Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terstandar.

Salah satu cara agar perguruan tinggi tetap kompetitif adalah dengan memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya. Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan kami, ditambah dengan ketepatan metode penyampaian untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Secara umum kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan harapan stakeholders terhadap pelayanan yang ideal dengan pelayanan yang benar-benar diterima. Jika jasa yang diterima atau diakui memenuhi harapan, maka kualitas jasa yang diakui itu baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan/kepentingan pelanggan. Apalagi jika dikaitkan dengan pihak luar seperti lulusan yang telah tidak terikat secara akademik dan pengguna lulusan.

B. Hasil Survei Dan Pembahasan

Berikut ini adalah penjabaran analisis deskriptif hasil survey kepuasan layanan manajemen oleh lulusan/alumni dan pengguna lulusan. Adapun hasil analisis deskriptif layanan manajemen oleh lulusan dijabarkan pada Tabel 10.1, dan oleh pengguna lulusan pada Tabel 10.2 sebagai berikut.

Tabel 10.1 Hasil analisis deskriptif layanan manajemen oleh lulusan di UNP Kediri tahun akademik 2022/2023

			STP		TP		P		SP	
			Count	Row N %						
Fakultas	FEB	x1	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%
		x2	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%
		x3	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%
		x4	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%
		x5	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%
	FIKS	x1	0	0.0%	0	0.0%	12	63.2%	7	36,8%
		x2	0	0.0%	0	0.0%	13	68,4%	6	31,6%
		x3	0	0.0%	0	0.0%	12	63.2%	7	36,8%
		x4	0	0.0%	0	0.0%	13	68,4%	6	31,6%
		x5	0	0.0%	0	0.0%	11	57,9%	8	42,1%
	FKIP	x1	0	0.0%	1	23,3%	28	65,1%	14	32,6%
		x2	0	0.0%	0	0.0%	23	53,5%	20	46,5%
		x3	0	0.0%	0	0.0%	27	62,8%	16	37,2%
		x4	0	0.0%	0	0.0%	24	55,8%	19	44,2%
		x5	0	0.0%	0	0.0%	27	62,8%	16	37,2%
	FT	x1	0	0.0%	1	10,0%	5	50,0%	4	40,0%
		x2	0	0.0%	0	0.0%	6	60,0%	4	40,0%
		x3	0	0.0%	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%
		x4	0	0.0%	0	0.0%	6	60,0%	4	40,0%
		x5	0	0.0%	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%
	Pasca-sarjana	x1	0	0.0%	0	0.0%	1	14,3%	6	85,7%
		x2	0	0.0%	0	0.0%	1	14,3%	6	85,7%
		x3	0	0.0%	0	0.0%	1	14,3%	6	85,7%
		x4	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	100%
		x5	0	0.0%	0	0.0%	1	14,3%	6	85,7%

Sumber: Hasil survei layanan manajemen oleh lulusan 2022/2023, diolah

Berdasarkan tabel 10.1. tentang hasil analisis deskriptif layanan manajemen yang dirasakan oleh lulusan di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri tahun akademik 2022/2023 dapat diketahui sebanyak 4,8% menyatakan sangat

tidak puas, sebanyak 14,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 83,3% menyatakan puas, sebanyak 38,1% menyatakan sangat puas.

Tabel 10.2 Hasil analisis deskriptif layanan manajemen oleh pengguna lulusan UNP Kediri tahun akademik 2022/2023

			STP		TP		P		SP	
			Count	Row N %						
Fakultas	FEB	x1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
		x2	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
		x3	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
		x4	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
		x5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
	FIKS	x1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
		x2	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
		x3	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
		x4	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
		x5	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
	FT	x1	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%
		x2	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	0.0%
		x3	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%
		x4	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%
		x5	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%

Sumber: Hasil survei layanan manajemen oleh pengguna lulusan 2022/2023, diolah

Berdasarkan tabel 10.2. tentang hasil analisis deskriptif layanan manajemen yang dirasakan oleh pengguna lulusan Universitas Nusantara PGRI Kediri tahun akademik 2022/2023 dapat diketahui sebanyak 100,0% menyatakan puas, dan sebanyak 100,0% menyatakan sangat puas.

Tabel 10.3 Hasil tingkat kepuasan layanan manajemen oleh lulusan dan pengguna di UNP Kediri tahun akademik 2022/2023

Fakultas	Butir Pertanyaan	Persentase Kepuasan	
		Lulusan	Pengguna lulusan
FEB	X1	100.0%	100.0%
	X2	100.0%	100.0%
	X3	100.0%	100.0%
	X4	100.0%	100.0%
	X5	100.0%	100.0%
FIKS	X1	100.0%	100.0%
	X2	100.0%	100.0%
	X3	100.0%	100.0%

Fakultas	Butir Pertanyaan	Persentase Kepuasan	
		Lulusan	Pengguna lulusan
	X4	100.0%	100.0%
	X5	100.0%	100.0%
	X1	97,7%	(tidak ada responden)
FKIP	X2	100.0%	(tidak ada responden)
	X3	100.0%	(tidak ada responden)
	X4	100.0%	(tidak ada responden)
	X5	100.0%	(tidak ada responden)
	X1	90,0%	100.0%
FT	X2	100.0%	100.0%
	X3	90,0%	100.0%
	X4	100.0%	100.0%
	X5	90,0%	100.0%
	X1	100.0%	(tidak ada responden)
Pasca Sarjana	X2	100.0%	(tidak ada responden)
	X3	100.0%	(tidak ada responden)
	X4	100.0%	(tidak ada responden)
	X5	100.0%	(tidak ada responden)

Berdasarkan tabel 10.3. tentang hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan atas layanan manajemen yang dirasakan oleh lulusan, dan pengguna lulusan Universitas Nusantara PGRI Kediri tahun akademik 2022/2023 dapat diketahui tingkat kepuasan sebesar 100% yang dirasakan oleh lulusan, serta dapat diketahui tingkat kepuasan sebesar 100% yang dirasakan oleh pengguna lulusan.

C. Rekomendasi

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui semua item memiliki tingkat kepuasan di atas 90%. Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna layanan manajemen telah dipersepsikan dengan baik oleh para lulusan, dan pengguna lulusan. Tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2022-2023 perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Namun, sosialisasi dan penyebaran link survei perlu diperluas pada jejaring lulusan dan pengguna lulusan, sehingga jumlah responden lebih banyak dari yang diperoleh tahun akademik 2022-2023.