



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TAHUN 2024



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

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



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

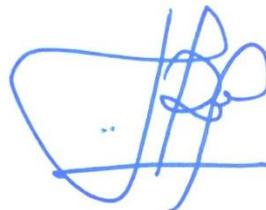
KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, laporan hasil survei kepuasan pada Tahun Akademik 2023/2024 telah selesai di susun. Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan survei kepuasan terhadap seluruh layanan di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Survei kepuasan ini meliputi pengguna layanan manajemen, layanan BKK, layanan LTP, proses pendidikan, layanan penelitian, layanan pengabdian, layanan jenjang karir, mitra kerjasama, layanan lulusan dan pengguna lulusan.

Survei kepuasan dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kinerja layanan dan pengelolaan perguruan tinggi, serta sebagai upaya meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Pelaksanaan survei kepuasan dikoordinir oleh Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) dan dilaksanakan secara kolaboratif bersama 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 2023/2024.

Kediri, 10 September 2024
Ketua Tim Survey Kepuasan,



Nurma Rinasari, S.Kep., Ns., M.Kep.

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I : Pendahuluan.....	1
BAB II : Survei Kepuasan Layanan Manajemen.....	3
BAB III : Survei Kepuasan Layanan BKK.....	16
BAB IV : Survei Kepuasan Layanan LTP.....	26
BAB V : Survei Kepuasan Layanan Proses Pendidikan.....	38
BAB VI : Survei Kepuasan Layanan Penelitian.....	49
BAB VII : Survei Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat.....	61
BAB VIII : Survei Kepuasan Layanan Jenjang Karir.....	71
BAB IX : Survei Kepuasan Mitra Kerjasama.....	84
BAB X : Survei Kepuasan Lulusan dan Pengguna Lulusan.....	103

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 2023/2024 dilaksanakan pada tanggal 21 s.d 30 Agustus 2024.

B. Tujuan Monev Pelaksanaan SPMI

Tujuan survei kepuasan pada tahun akademik 2023/2024 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna layanan manajemen, layanan BKK, layanan LTP, proses pendidikan, layanan penelitian, layanan pengabdian, layanan jenjang karir, layanan mitra kerjasama, layanan lulusan dan pengguna lulusan.

C. Sasaran Survei Kepuasan

Sasaran survei kepuasan pada tahun akademik 2023/2024 adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan stakeholder seperti alumni, pengguna lulusan dan mitra kerjasama.

D. Tahapan Survei Kepuasan

Kegiatan survei kepuasan dilakukan sendiri oleh pengguna (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan) dengan mengisi kuesioner yang sudah disiapkan di laman <https://siakad2.unpkediri.ac.id/> dan mengisi google form bagi alumni, pengguna lulusan dan mitra kerjasama. Kuesioner yang sudah diisi kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk laporan.

Pelaksanaan survey kepuasan 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 pengguna layanan melalui pimpinan unit kerja, gugus penjamin mutu, dan unit penjamin mutu.
3. Sesuai jadwal yang telah ditetapkan, pengguna layanan mengisi kuesioner yang disiapkan di laman <https://siakad2.unpkediri.ac.id/> dan di google form.
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. Survei kepuasan layanan manajemen diukur dengan aspek pertanyaan sebagai berikut.

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

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan layanan manajemen antara lain:

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

B. Hasil Survey Layanan Manajemen (Penilaian oleh Mahasiswa)

Survei kepuasan layanan manajemen melibatkan **5172** responden. Responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Adapun sebaran responden survei ini disajikan pada Tabel 2.1 berikut:

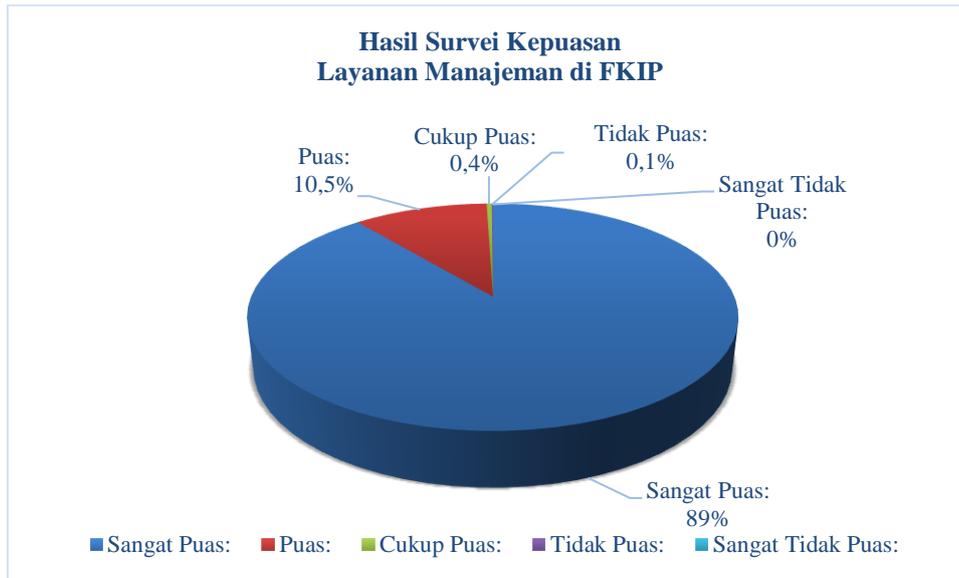
Tabel 2.1 Sebaran Responden Survei Kepuasan Layanan Manajemen

Fakultas	Program Studi	Responden	Jumlah
FKIP	Bimbingan dan Konseling (BK)	204	1.332
	Pendidikan Sejarah	71	
	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	51	
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI)	110	
	Pendidikan Bahasa Inggris	78	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	763	
	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD)	55	
FIKS	Pendidikan Matematika	59	984
	Pendidikan Biologi	65	
	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek)	651	
	Peternakan	77	
	Keperawatan	106	
	Kebidanan	26	
FEB	Manajemen	1.117	1.581
	Akuntansi	371	
	Pendidikan Ekonomi	93	
FTIK	Teknik Mesin	247	1.254
	Teknik Informatika	654	
	Sistem Informasi	302	
	Teknik Industri	30	
	Teknik Elektronika	21	
Pascasarjana	Magister Keguruan Olahraga	16	21
	Magister Pendidikan Ekonomi	5	
TOTAL			5.172

Hasil survei kepuasan layanan manajemen didapatkan dari responden yang terdapat pada Tabel 2.1 di atas disajikan sebagai berikut:

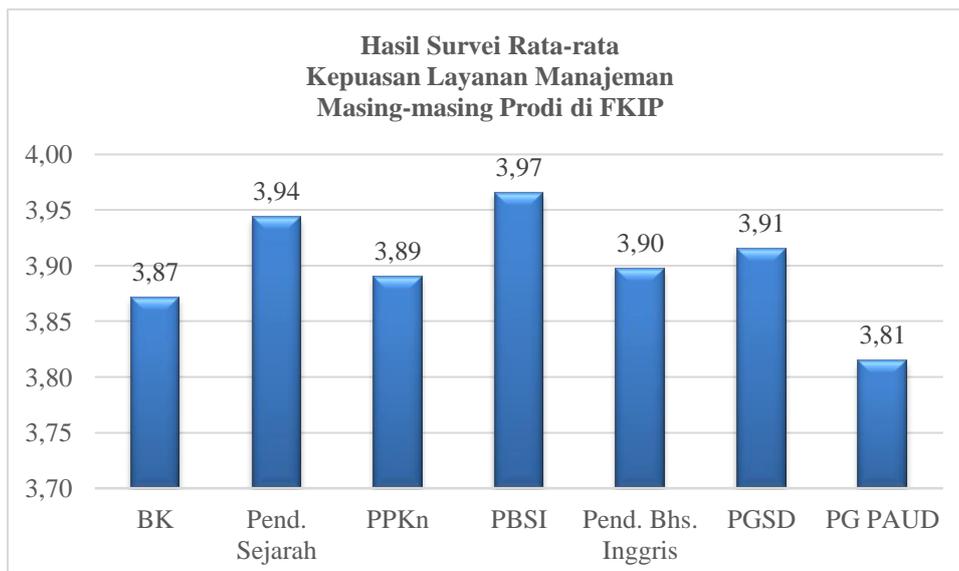
1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terdiri atas tujuh program studi, antara lain Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Sejarah, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI), Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) dan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD). Hasil analisis survei kepuasan layanan manajemen di FKIP, disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 2.1. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Manajemen di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Responden dari FKIP yang mengisi survei kepuasan layanan manajemen berjumlah **1332** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 2.1 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1186 (89%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan manajemen yang diterima, 140 (10,5%) mahasiswa merasa **puas**, 5 (0,4%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FKIP yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan manajemen yang diterima.

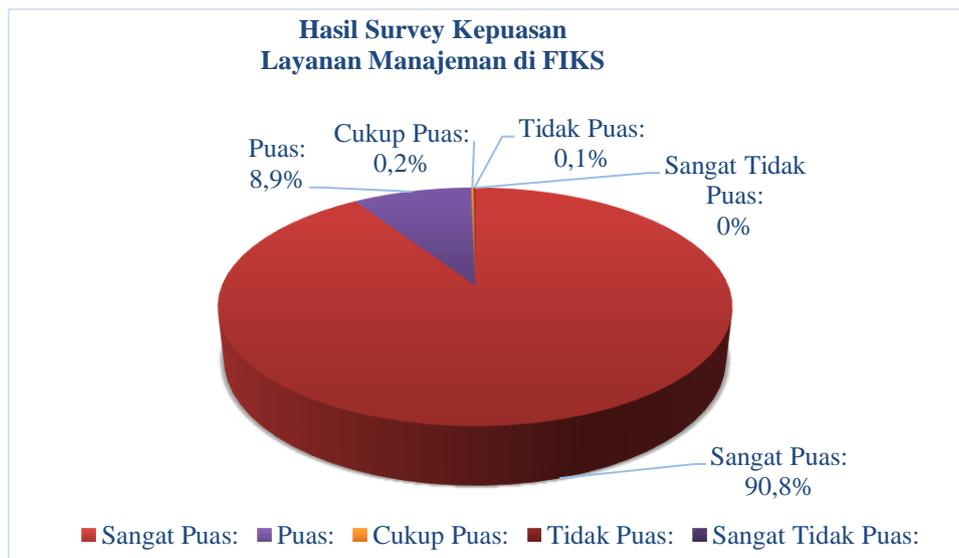


Gambar 2.2 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Manajemen Masing-masing Prodi di FKIP

Berdasarkan Gambar 2.2 di atas, dari ketujuh prodi di FKIP, angka kepuasan terhadap layanan manajemen yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi PBSI dengan skor rata-rata 3,97 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan manajemen yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi PG PAUD dengan skor rata-rata 3,81 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan manajemen keseluruhan prodi di FKIP sebesar 3,91 dengan predikat **puas**.

2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

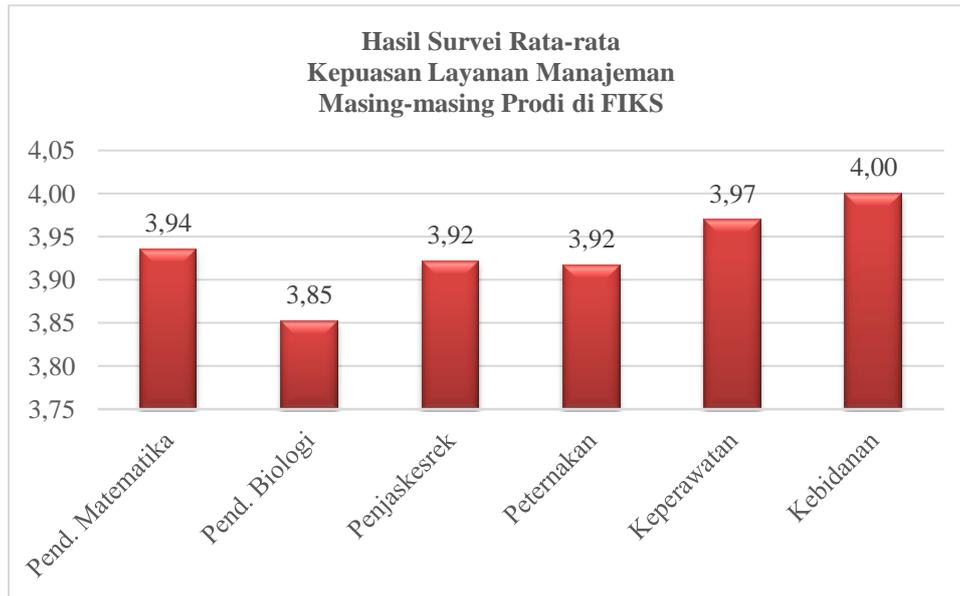
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) terdiri atas enam program studi, yaitu Pendidikan Matematika; Pendidikan Biologi; Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek); Peternakan; Keperawatan; dan Kebidanan. Hasil analisis survei kepuasan layanan manajemen di FIKS disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 2.3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Manajemen di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Responden dari FIKS yang mengisi survei kepuasan layanan manajemen berjumlah **984** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 2.3 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 893 (90,8%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan manajemen yang diterima, 88 (8,9%) mahasiswa merasa **puas**, 2 (0,2%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak

satupun mahasiswa di FIKS yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan manajemen yang diterima.

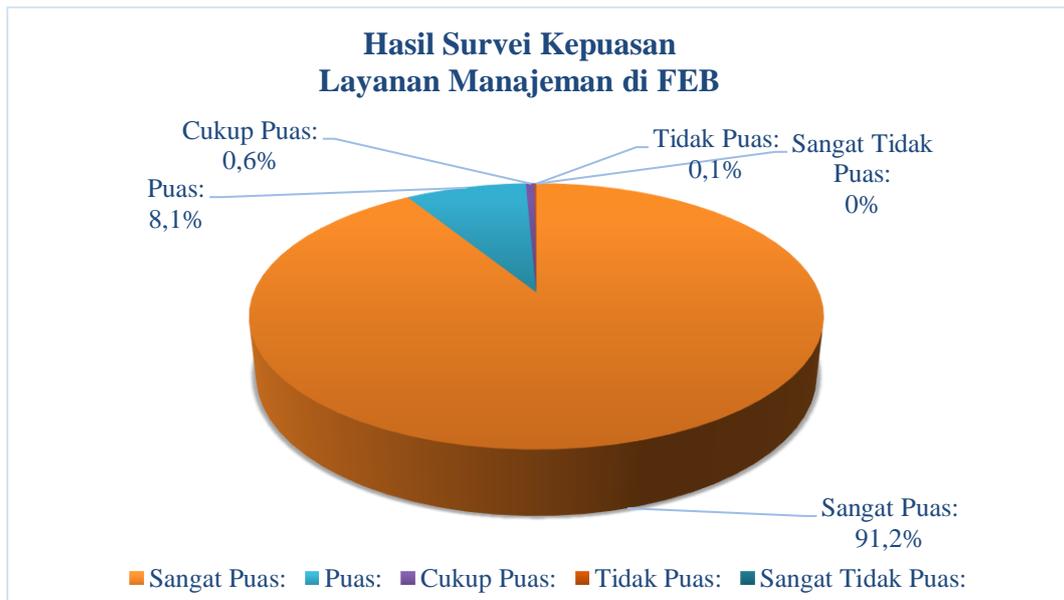


Gambar 2.4 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Manajemen Masing-masing Prodi di FIKS

Berdasarkan Gambar 2.4 di atas, dari keenam prodi di FIKS, angka kepuasan terhadap layanan manajemen yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Kebidanan dengan skor rata-rata 4 dengan predikat **sangat puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan manajemen yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Pendidikan Biologi dengan skor rata-rata 3,85 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan manajemen keseluruhan prodi di FIKS sebesar 3,93 dengan predikat **puas**.

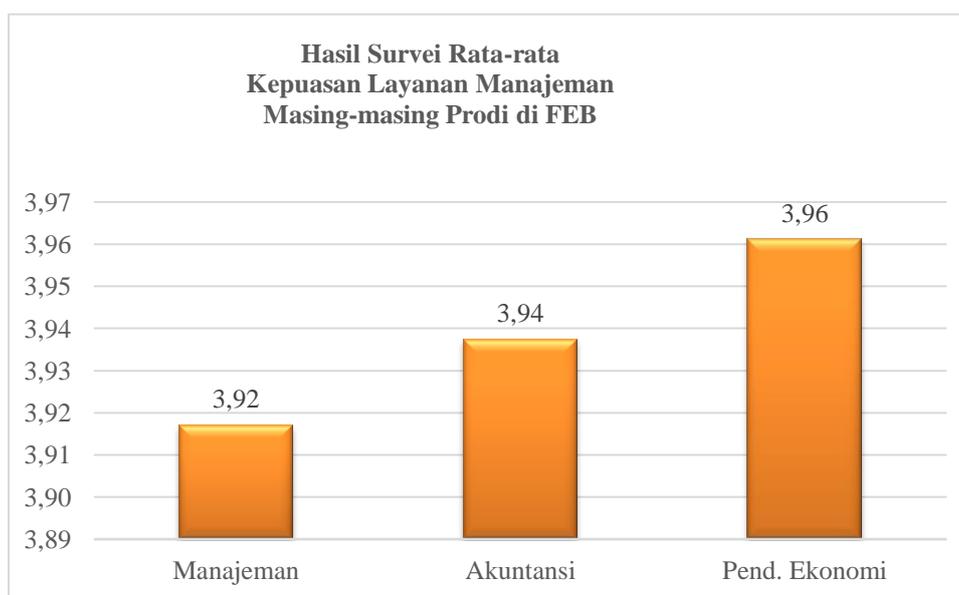
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terdiri atas tiga program studi antara lain Manajemen, Akuntansi dan Pendidikan Ekonomi. Hasil analisis survei kepuasan layanan manajemen di FEB disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 2.5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Responden dari FEB yang mengisi survei kepuasan layanan manajemen berjumlah **1581** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 2.5 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1442 (91,2%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan manajemen yang diterima, 128 (8,1%) mahasiswa merasa **puas**, 9 (0,6%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 2 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FEB yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan manajemen yang diterima.

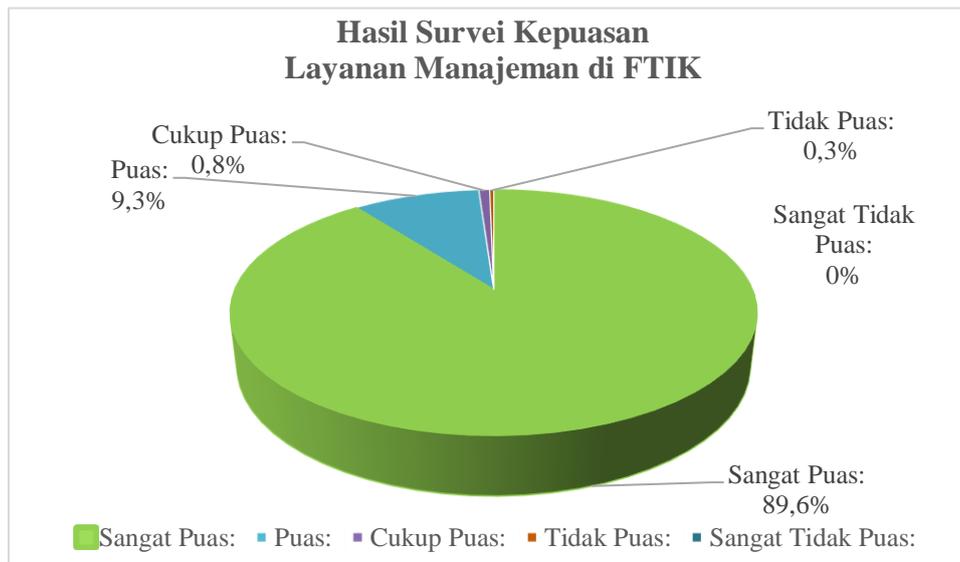


Gambar 2.6 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Manajemen Masing-masing Prodi di FEB

Berdasarkan Gambar 2.6 di atas, dari ketiga prodi di FEB, angka kepuasan terhadap layanan manajemen yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Pendidikan Ekonomi dengan skor rata-rata 3,96 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan manajemen yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Manajemen dengan skor rata-rata 3,92, dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan manajemen keseluruhan prodi di FEB sebesar 3,92 dengan predikat **puas**.

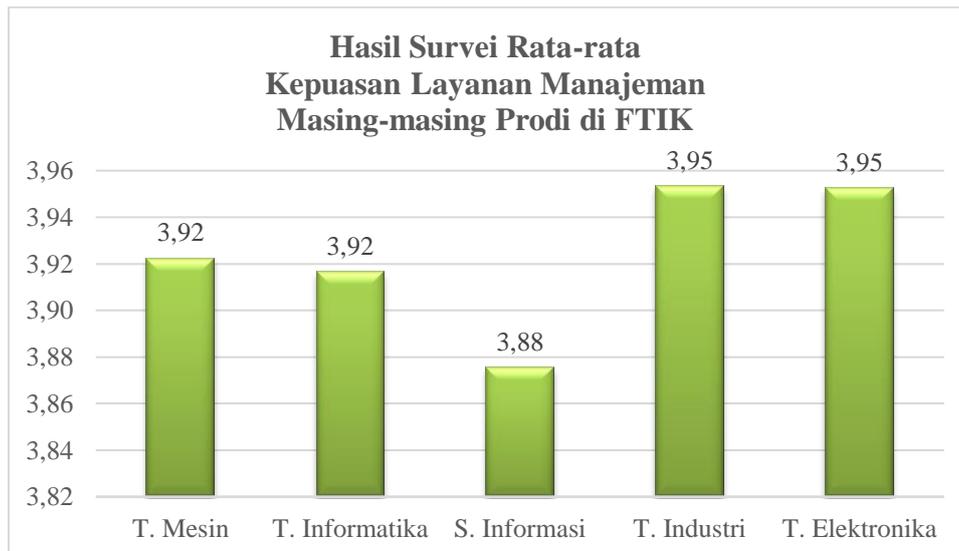
4. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) terdiri atas lima program studi yaitu: Teknik Mesin, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Industri dan Teknik Elektronika. Hasil analisis survei kepuasan layanan manajemen di FTIK disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 2.7 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Manajemen di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Responden dari FTIK yang mengisi survei kepuasan layanan manajemen berjumlah **1254** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 2.7 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1123 (89,6%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan manajemen yang diterima, 117 (9,3%) mahasiswa merasa **puas**, 10 (0,8%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 4 (0,3%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FTIK yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan manajemen yang diterima.



Gambar 2.8 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Manajemen Masing-masing Prodi di FTIK

Berdasarkan Gambar 2.8 di atas, dari kelima prodi di FTIK, angka kepuasan terhadap layanan manajemen yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Teknik Industri dan Teknik Elektronika dengan skor rata-rata yang sama yakni 3,95 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan manajemen yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Sistem Informasi dengan skor rata-rata 3,88 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan manajemen keseluruhan prodi di FTIK sebesar 3,91 dengan predikat **puas**.

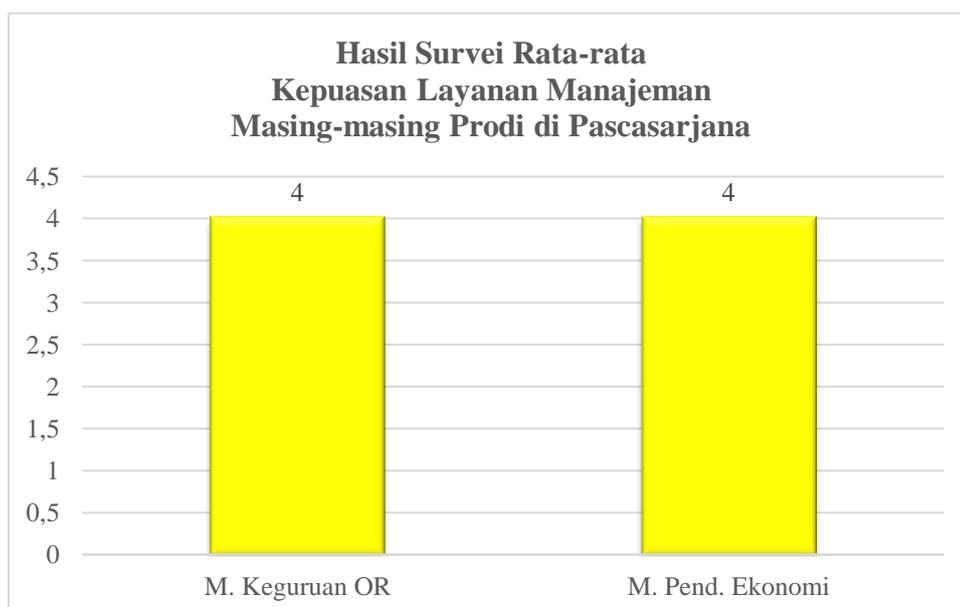
5. Pascasarjana

Pascasarjana terdiri atas program studi Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi. Hasil analisis survei kepuasan layanan manajemen di Pascasarjana disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 2.9 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Manajemen di Pascasarjana

Responden dari Pascasarjana yang mengisi survei kepuasan layanan manajemen berjumlah **21** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 2.9 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa (100%) merasa **sangat puas** terhadap layanan manajemen yang diterima. Tidak satupun mahasiswa di Pascasarjana yang merasa **puas**, **cukup puas**, **tidak puas** dan **sangat tidak puas** terhadap layanan manajemen yang diterima.

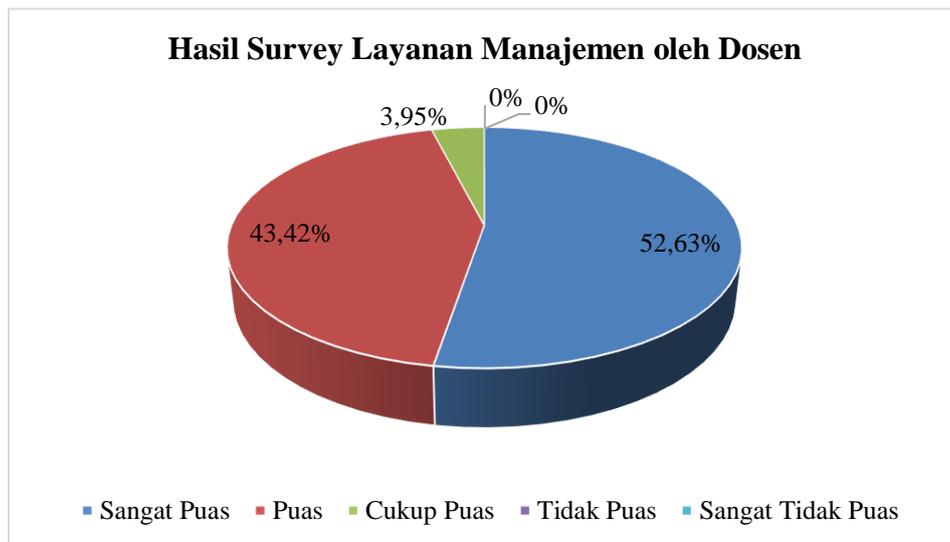


Gambar 2.10 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Manajemen Masing-masing Prodi di Pascasarjana

Berdasarkan Gambar 2.10 di atas, seluruh mahasiswa dari kedua prodi di Pascasarjana yakni Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi menunjukkan rasa **sangat puas** terhadap layanan manajemen dengan skor rata-rata sebesar 4.

C. Hasil Survei Layanan Manajemen (Penilaian oleh Dosen)

Survey kepuasan layanan manajemen oleh dosen melibatkan responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan layanan manajemen disajikan dalam Gambar 2.11



Gambar 2.11. Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen Dosen

Berdasarkan gambar 2.11 tersebut, jumlah dosen yang mengisi Kepuasan Layanan Manajemen sejumlah **76 dosen**. Kategori Kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa terdapat 40 dosen mendapatkan layanan sangat puas, 33 dosen yang mendapatkan layanan puas, 3 dosen yang mendapatkan layanan cukup puas sedangkan tidak ada dosen yang mendapatkan layanan tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil survey kepuasan layanan dosen, pada Gambar 2.11 menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap layanan manajemen sebesar 52,63%.

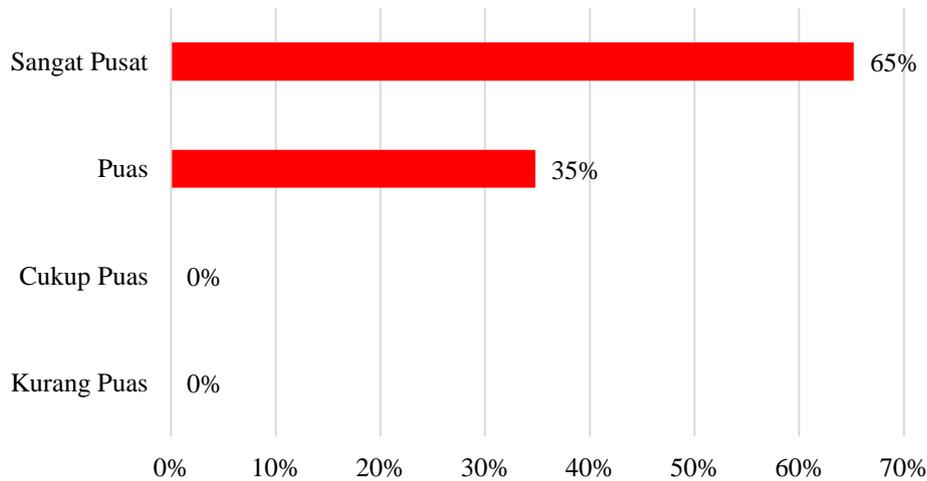
D. Hasil Survei Layanan Manajemen (Penilaian oleh Tendik)

Survei kepuasan layanan manajemen oleh tenaga kependidikan menghasilkan respon terhadap item-item layanan manajemen dari 23 responden (tendik) dari berbagai program studi di 4 (empat) fakultas dan 1 (satu) pascasarjana di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif hasil penilaian keseluruhan dari data yang telah diperoleh:

Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen Tenaga Kependidikan

Kategori	Jumlah jawaban	Persentase
Sangat Puas ($3 < x \leq 4$)	15	65%
Puas ($2 < x \leq 3$)	8	35%
Cukup Puas ($1 < x \leq 2$)	0	0%
Kurang Puas (1)	0	0%
Jumlah	23	100%

Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen oleh Tendik



Berdasarkan **Gambar 2.12** mengenai hasil survei layanan manajemen tenaga kependidikan di Universitas Nusantara PGRI Kediri, sebanyak 23 responden telah memberikan penilaiannya terhadap layanan tersebut. Berikut adalah deskripsi rinci dari hasil survei: **Kategori Sangat Puas ($3 < x \leq 4$)**. Sebanyak 15 tenaga kependidikan, atau sekitar 65% dari total responden, memberikan penilaian sangat puas. Ini menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kependidikan merasa sangat puas dengan kualitas layanan manajemen yang diterima, termasuk aspek manajemen administrasi, tata persuratan, dan penggunaan teknologi informasi (IT). **Kategori Puas ($2 < x \leq 3$)**. Sebanyak 8 responden (35%) menyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Meskipun merasa puas, mereka mungkin melihat ada beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, namun secara keseluruhan layanan dianggap memadai. **Kategori Cukup Puas ($1 < x \leq 2$)**. Tidak ada tenaga kependidikan yang memberikan penilaian cukup puas. Hal ini menandakan bahwa layanan yang disediakan sudah memenuhi harapan, tanpa ada keluhan yang signifikan. **Kategori Kurang Puas (1)**. Tidak ada responden yang merasa kurang puas. Ini mengindikasikan bahwa tidak ada keluhan serius atau masalah besar terkait layanan manajemen tenaga kependidikan.

E. Rekomendasi

1. Secara keseluruhan, mahasiswa merasakan **puas** terhadap layanan manajemen yang diberikan di Universitas Nusantara PGRI dengan rata-rata skor sebesar 3,93. Bahkan di Pascasarjana, seluruh mahasiswa merasakan **sangat puas** dengan rata-rata skor sebesar 4. Diharapkan lembaga selalu mempertahankan dan dapat meningkatkan kualitas layanan manajemen yang diberikan dalam rangka turut serta mendukung terwujudnya visi-misi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Berdasarkan penilaian dosen, analisis hasil survey kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa 52,63% 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.
3. Berdasarkan hasil survei layanan manajemen oleh tenaga kependidikan (tendik) di Universitas Nusantara PGRI Kediri, yang menunjukkan bahwa 65% tendik merasa **sangat puas** dan 35% merasa puas, berikut beberapa rekomendasi untuk peningkatan layanan manajemen tenaga kependidikan:

a. Pengembangan Layanan IT

- Layanan berbasis teknologi informasi (IT) yang sudah berjalan baik perlu terus ditingkatkan. Universitas dapat mempertimbangkan penerapan sistem manajemen SDM berbasis digital yang lebih terintegrasi, sehingga mempermudah proses administrasi, pemantauan kinerja, serta akses informasi yang relevan bagi tendik.

b. Optimalisasi Tata Kelola Administrasi dan Surat Menyurat

- Meskipun tata kelola surat menyurat dinilai memuaskan, otomatisasi dan digitalisasi proses surat menyurat dapat lebih dioptimalkan untuk mempercepat proses dan mengurangi beban administratif. Penggunaan aplikasi atau sistem surat menyurat digital dapat membantu meningkatkan efisiensi.

c. Pengembangan Infrastruktur Penunjang

- Infrastruktur yang mendukung layanan manajemen, seperti jaringan IT, perangkat keras, dan software pendukung, perlu selalu diperbarui dan disesuaikan dengan kebutuhan terkini. Dengan begitu, proses kerja tendik dapat lebih cepat dan efektif.

d. Peningkatan Sistem Monitoring dan Evaluasi

- Sistem monitoring dan evaluasi terhadap manajemen tenaga kependidikan perlu terus dikembangkan, sehingga proses kerja dan layanan manajemen dapat dievaluasi secara berkala. Hal ini dapat membantu universitas mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan memastikan layanan tetap optimal.

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 Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK)

Survei kepuasan layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK) melibatkan **5.165** responden. Responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Adapun sebaran responden survei ini disajikan pada Tabel 3.1 berikut:

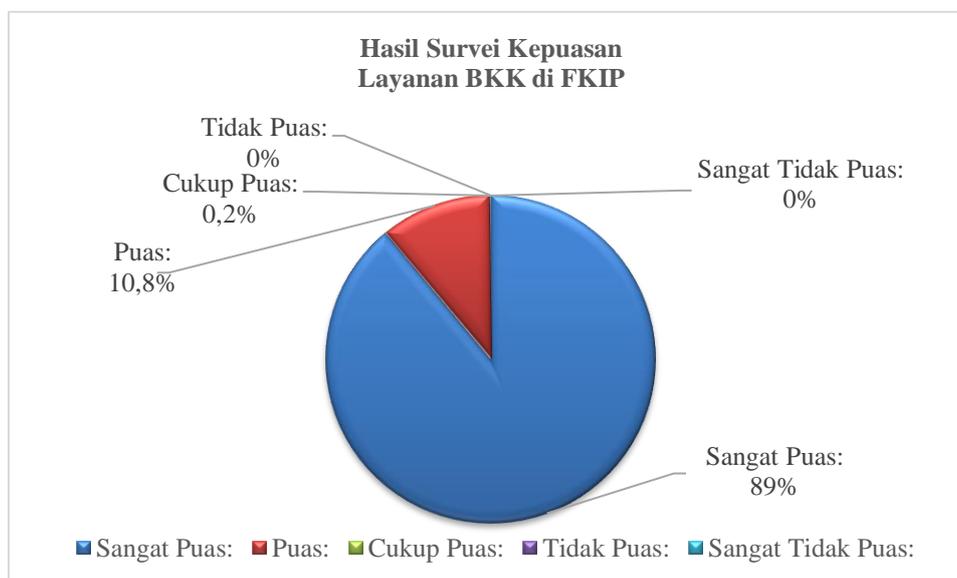
Tabel 3.1 Sebaran Responden Survei Kepuasan Layanan Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama (BKK)

Fakultas	Program Studi	Responden	Jumlah
FKIP	Bimbingan dan Konseling (BK)	202	1.328
	Pendidikan Sejarah	71	
	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	51	
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI)	110	
	Pendidikan Bahasa Inggris	78	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	761	
FIKS	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD)	55	985
	Pendidikan Matematika	59	
	Pendidikan Biologi	65	
	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek)	652	
	Peternakan	77	
	Keperawatan	106	
FEB	Kebidanan	26	1.577
	Manajemen	1.114	
	Akuntansi	371	
FTIK	Pendidikan Ekonomi	92	1.254
	Teknik Mesin	246	
	Teknik Informatika	654	
	Sistem Informasi	303	
	Teknik Industri	30	
Pascasarjana	Teknik Elektronika	21	21
	Magister Keguruan Olahraga	16	
	Magister Pendidikan Ekonomi	5	
TOTAL			5.165

Hasil survei kepuasan layanan BKK didapatkan dari responden yang terdapat pada Tabel 3.1 di atas disajikan sebagai berikut:

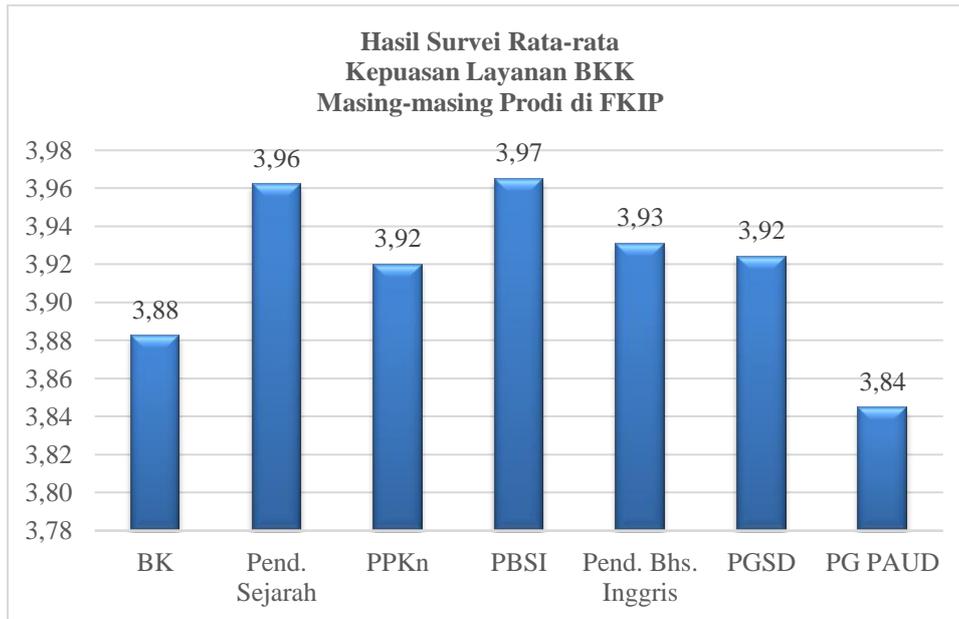
1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terdiri atas tujuh program studi, antara lain Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Sejarah, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI), Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) dan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD). Hasil analisis survei kepuasan layanan BKK di FKIP, disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 3.1. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan BKK di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Responden dari FKIP yang mengisi survei kepuasan layanan BKK berjumlah **1328** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 3.1 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1182 (89%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan BKK yang diterima, 143 (10,8%) mahasiswa merasa **puas** dan 3 (0,2%) mahasiswa merasa **cukup puas**. Tidak satupun mahasiswa di FKIP yang merasa **tidak puas** dan **sangat tidak puas** terhadap layanan BKK yang diterima.

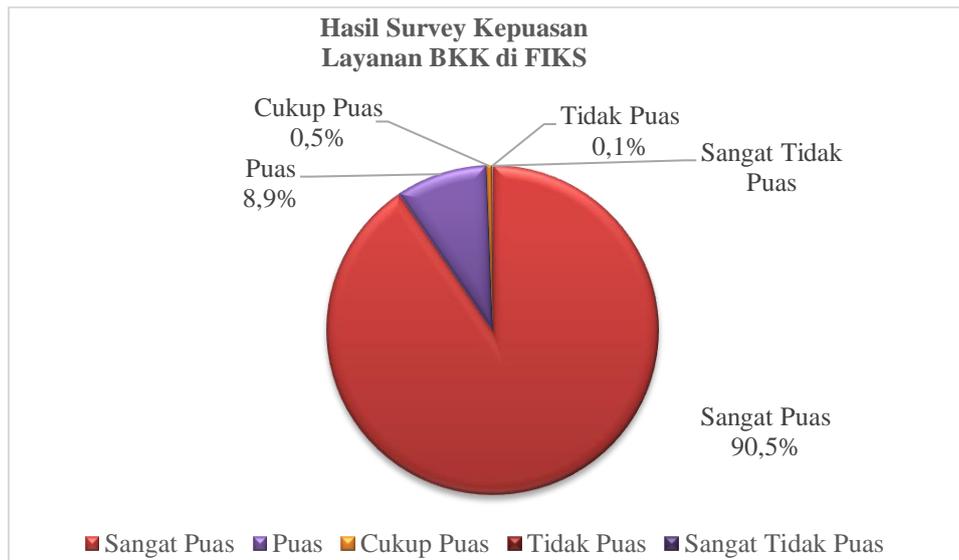


Gambar 3.2 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan BKK Masing-masing Prodi di FKIP

Berdasarkan Gambar 3.2 di atas, dari ketujuh prodi di FKIP, angka kepuasan terhadap layanan BKK yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari PBSI dengan skor rata-rata 3,97 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan BKK yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi PG PAUD dengan skor rata-rata 3,84 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan BKK keseluruhan prodi di FKIP sebesar 3,92 dengan predikat **puas**.

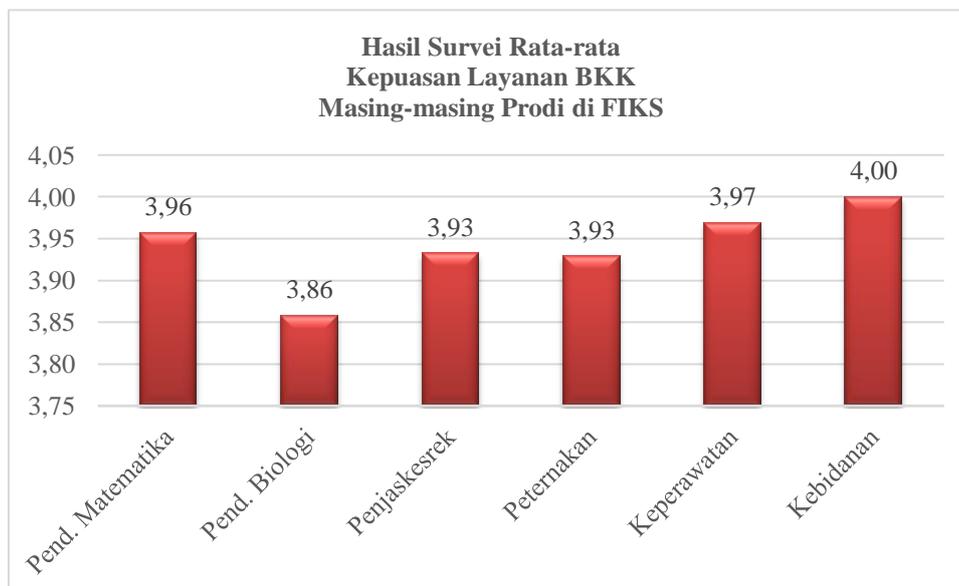
2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) terdiri atas enam program studi, yaitu Pendidikan Matematika; Pendidikan Biologi; Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek); Peternakan; Keperawatan; dan Kebidanan. Hasil analisis survei kepuasan layanan BKK di FIKS disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 3.3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan BKK di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Responden dari FIKS yang mengisi survei kepuasan layanan BKK berjumlah **985** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 3.3 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 891 (90,5%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan BKK yang diterima, 88 (8,9%) mahasiswa merasa **puas**, 5 (0,5%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FIKS yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan BKK yang diterima.



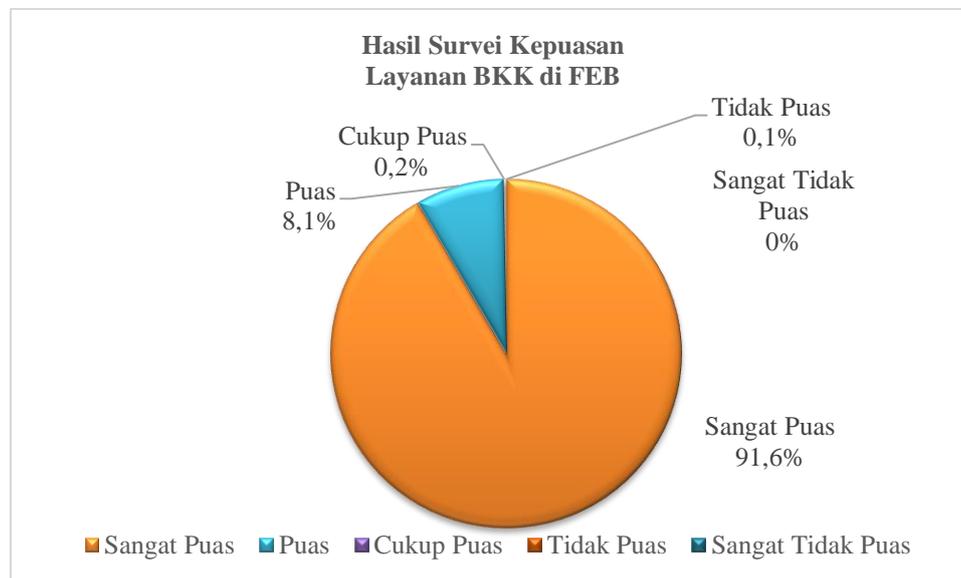
Gambar 3.4 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan BKK Masing-masing Prodi di FIKS

Berdasarkan Gambar 3.4 di atas, dari keenam prodi di FIKS, angka kepuasan terhadap layanan BKK yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi

Kebidanan dengan skor rata-rata 4 dengan predikat **sangat puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan BKK yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Pendidikan Biologi dengan skor rata-rata 3,86 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan BKK keseluruhan prodi di FIKS sebesar 3,93 dengan predikat **puas**.

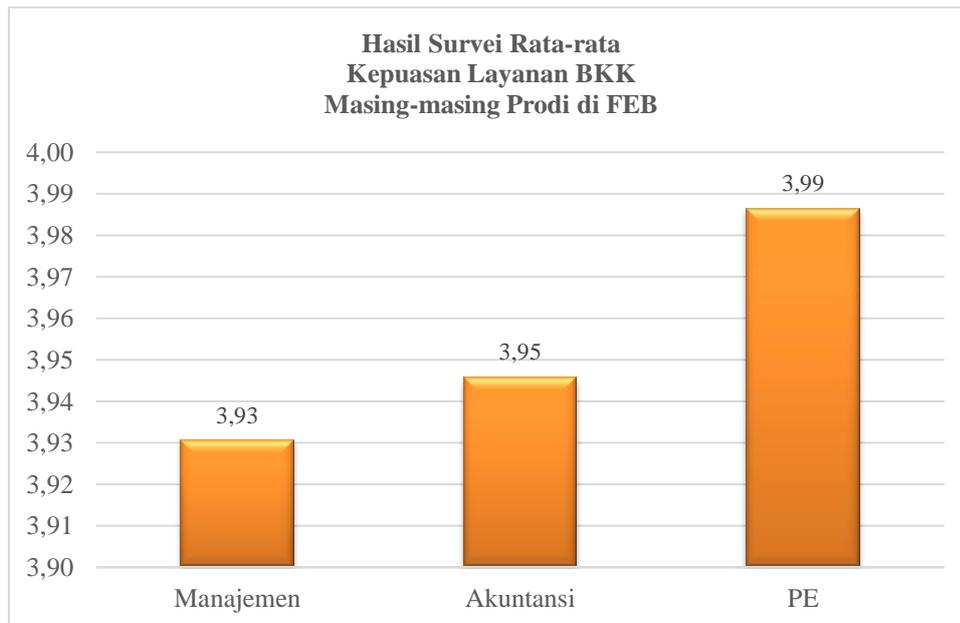
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terdiri atas tiga program studi antara lain Manajemen, Akuntansi dan Pendidikan Ekonomi. Hasil analisis survei kepuasan layanan BKK di FEB disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 3.5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan BKK di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Responden dari FEB yang mengisi survei kepuasan layanan BKK berjumlah **1577** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 3.5 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1444 (91,6%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan BKK yang diterima, 128 (8,1%) mahasiswa merasa **puas**, 4 (0,2%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FEB yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan BKK yang diterima.

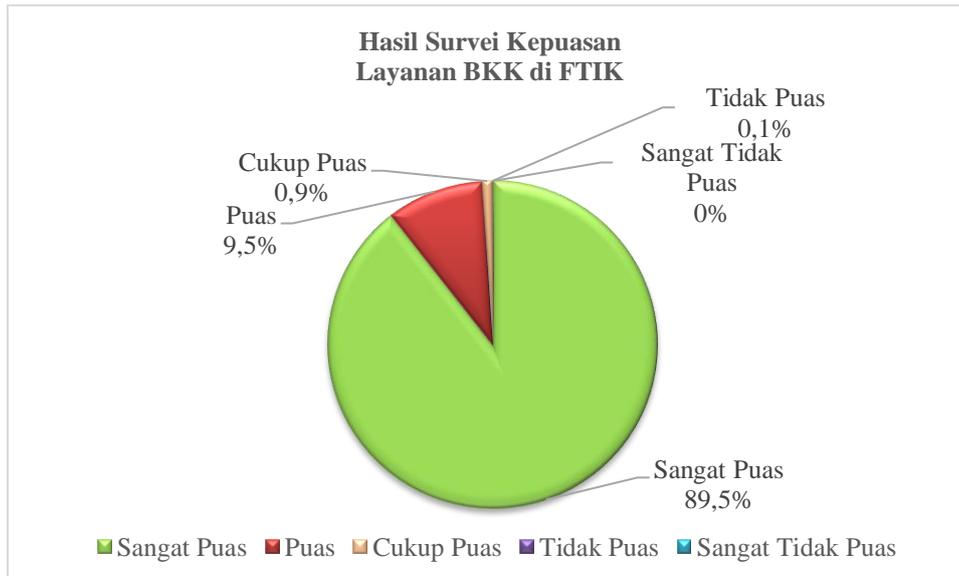


Gambar 3.6 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan BKK Masing-masing Prodi di FEB

Berdasarkan Gambar 3.6 di atas, dari ketiga prodi di FEB, angka kepuasan terhadap layanan BKK yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Pendidikan Ekonomi dengan skor rata-rata 3,99 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan BKK yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Manajemen dengan skor rata-rata 3,93 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan BKK keseluruhan prodi di FEB sebesar 3,94 dengan predikat **puas**.

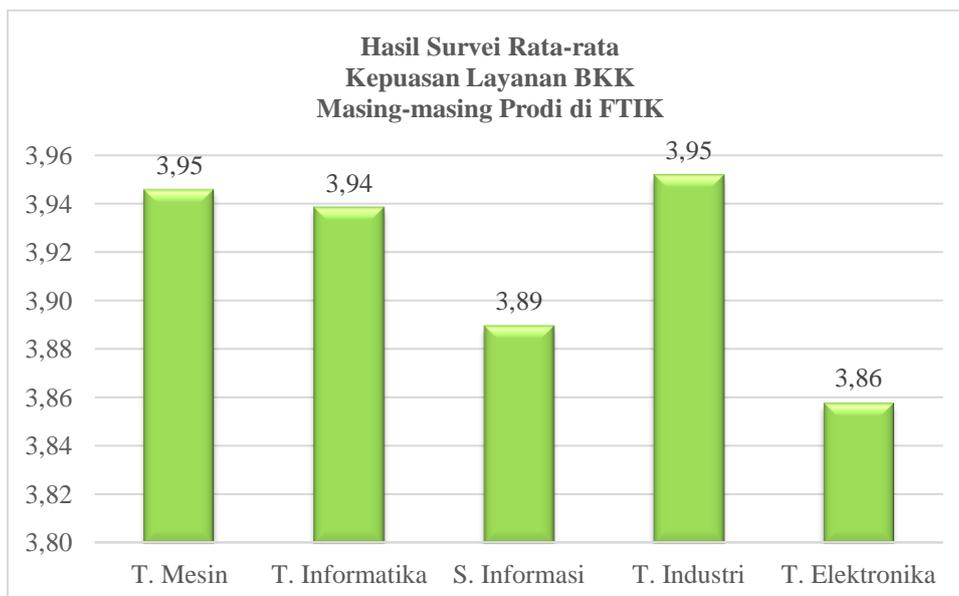
4. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) terdiri atas lima program studi yaitu: Teknik Mesin, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Industri dan Teknik Elektronika. Hasil analisis survei kepuasan layanan BKK di FTIK disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 3.7 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan BKK di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Responden dari FTIK yang mengisi survei kepuasan layanan BKK berjumlah **1254** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 3.7 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1122 (89,5%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan BKK yang diterima, 119 (9,5%) mahasiswa merasa **puas**, 12 (0,9%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FTIK yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan BKK yang diterima.

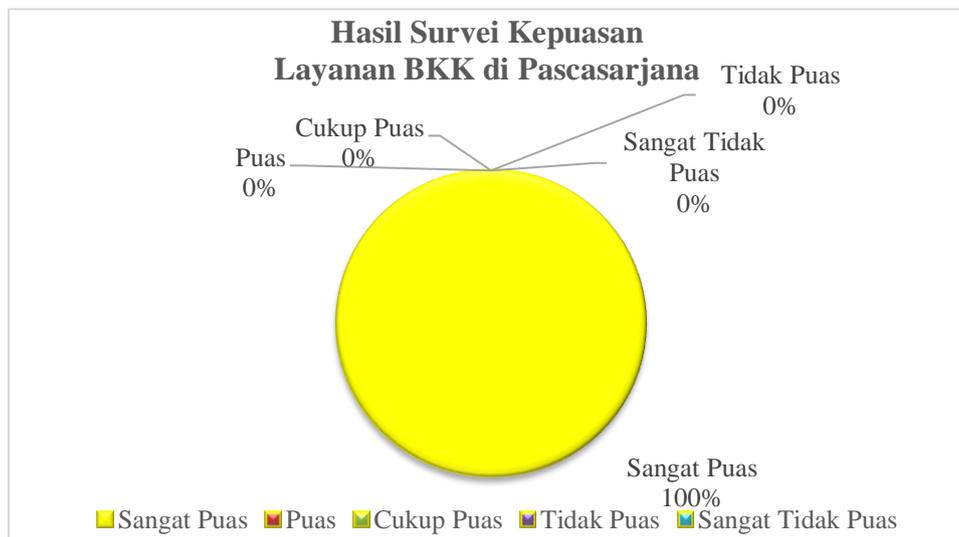


Gambar 3.8 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan BKK Masing-masing Prodi di FTIK

Berdasarkan Gambar 3.8 di atas, dari kelima prodi di FTIK, angka kepuasan terhadap layanan BKK yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Teknik Mesin dan Teknik Industri dengan skor rata-rata yang sama yakni 3,95, berada pada predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan BKK yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Teknik Elektronika dengan skor rata-rata 3,86, berada pada predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan BKK keseluruhan prodi di FTIK sebesar 3,93 dengan predikat **puas**.

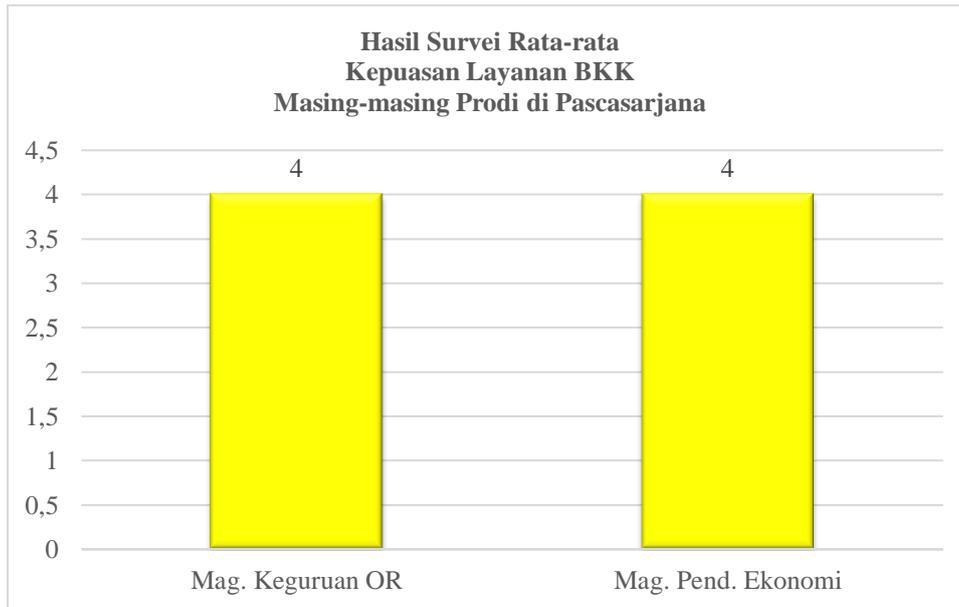
5. Pascasarjana

Pascasarjana terdiri atas program studi Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi. Hasil analisis survei kepuasan layanan BKK di Pascasarjana disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 3.9 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan BKK di Pascasarjana

Responden dari Pascasarjana yang mengisi survei kepuasan layanan BKK berjumlah **21** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 3.9 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa (100%) merasa **sangat puas** terhadap layanan BKK yang diterima. Tidak satupun mahasiswa di Pascasarjana yang merasa **puas**, **cukup puas**, **tidak puas** dan **sangat tidak puas** terhadap layanan BKK yang diterima.



Gambar 3.10 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan BKK Masing-masing Prodi di Pascasarjana

Berdasarkan Gambar 3.10 di atas, seluruh mahasiswa dari kedua prodi di Pascasarjana yakni Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi menunjukkan rasa **sangat puas** terhadap layanan BKK dengan skor rata-rata sebesar 4.

C. Rekomendasi

Secara keseluruhan, mahasiswa merasakan **puas** terhadap layanan BKK yang diberikan di Universitas Nusantara PGRI dengan rata-rata skor sebesar 3,93. Bahkan di Pascasarjana, seluruh mahasiswa merasakan **sangat puas** dengan rata-rata skor sebesar 4. Diharapkan lembaga selalu mempertahankan dan dapat meningkatkan kualitas layanan BKK yang diberikan dalam rangka turut serta mendukung terwujudnya visi-misi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

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 keprotokoleraan di lingkungan universitas.

Dalam melaksanakan kerjanya, 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 pelayanan 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 Rencana Strategis Tahun 2023-2027 yaitu “Menjadi perguruan tinggi dengan reputasi regional ASEAN yang unggul, tangguh dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni berbasis kearifan lokal”. Selain visi universitas, dalam rencana strategis juga menyebutkan tujuan universitas yaitu “Menghasilkan lulusan yang unggul, cerdas, mandiri dan berdaya saing global sesuai 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 <https://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 2021-2023. 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 Pengguna Layanan LTP

Survei kepuasan Layanan Terpadu dan Protokoler (LTP) melibatkan **5.162** responden. Responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Adapun sebaran responden survei ini disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

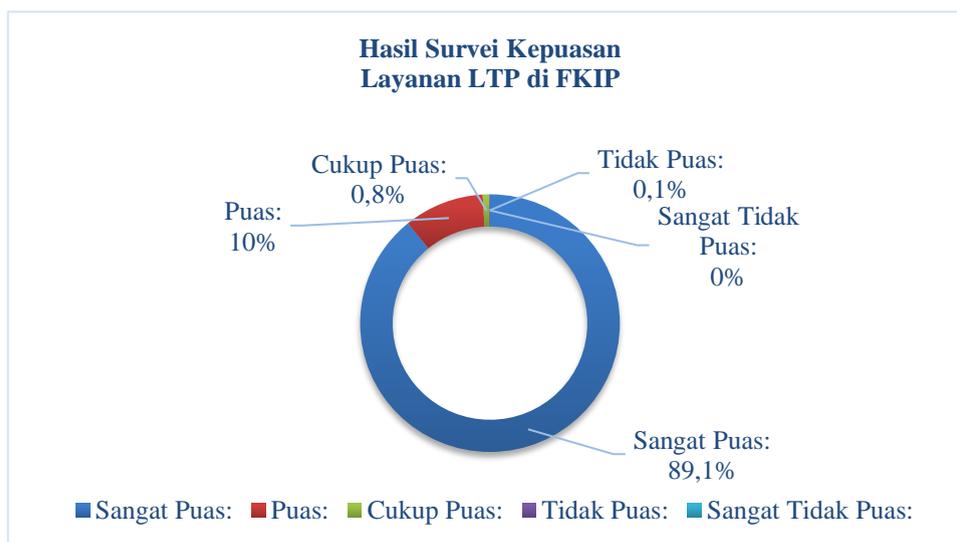
Tabel 4.1 Sebaran Responden Survei Kepuasan Layanan Terpadu dan Protokoler (LTP)

Fakultas	Program Studi	Responden	Jumlah
FKIP	Bimbingan dan Konseling (BK)	203	1.329
	Pendidikan Sejarah	71	
	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	51	
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI)	110	
	Pendidikan Bahasa Inggris	78	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	761	
	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD)	55	
FIKS	Pendidikan Matematika	59	982
	Pendidikan Biologi	65	
	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek)	649	
	Peternakan	77	
	Keperawatan	106	
	Kebidanan	26	
FEB	Manajemen	1.114	1.577
	Akuntansi	370	
	Pendidikan Ekonomi	93	
FTIK	Teknik Mesin	246	1253
	Teknik Informatika	654	
	Sistem Informasi	302	
	Teknik Industri	30	
	Teknik Elektronika	21	
Pascasarjana	Magister Keguruan Olahraga	16	21
	Magister Pendidikan Ekonomi	5	
TOTAL			5.162

Hasil survei kepuasan layanan LTP didapatkan dari responden yang terdapat pada Tabel 4.1 di atas disajikan sebagai berikut:

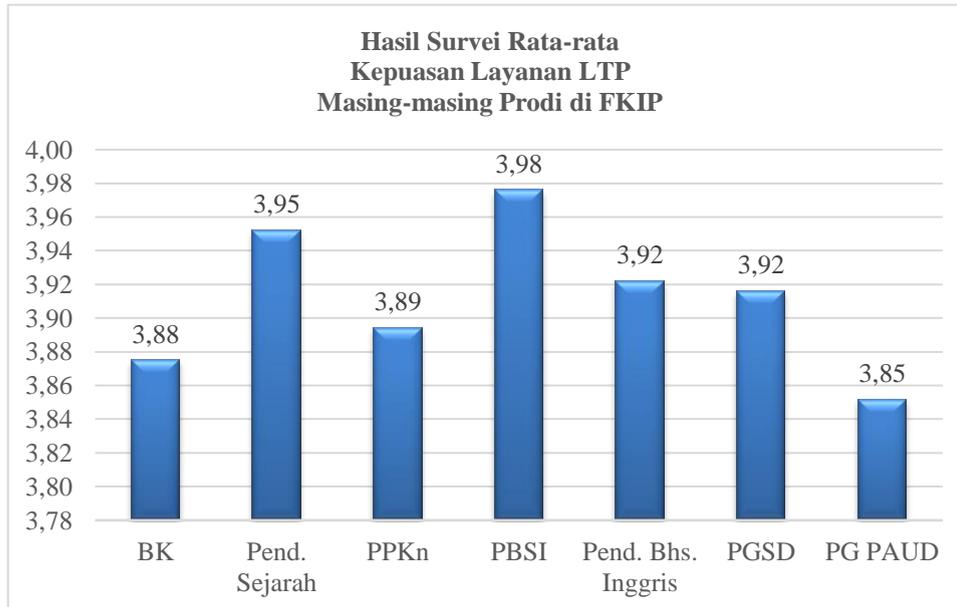
1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terdiri atas tujuh program studi, antara lain Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Sejarah, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI), Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) dan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD). Hasil analisis survei kepuasan layanan LTP di FKIP, disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 4.1. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan LTP di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Responden dari FKIP yang mengisi survei kepuasan layanan LTP berjumlah **1329** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 3.1 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1184 (89,1%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan LTP yang diterima, 134 (10%) mahasiswa merasa **puas**, 10 (0,8%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FKIP yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan LTP yang diterima.

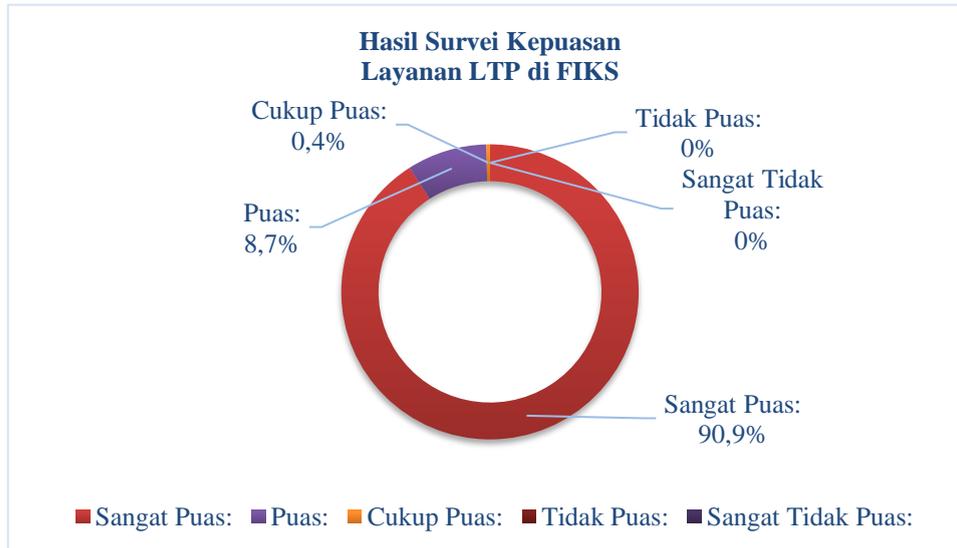


Gambar 4.2 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan LTP Masing-masing Prodi di FKIP

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, dari ketujuh prodi di FKIP, angka kepuasan terhadap layanan LTP yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari PBSI dengan skor rata-rata 3,98, berada pada predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan LTP yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi PG PAUD dengan skor rata-rata 3,85, berada pada predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan LTP keseluruhan prodi di FKIP sebesar 3,91 dengan predikat **puas**.

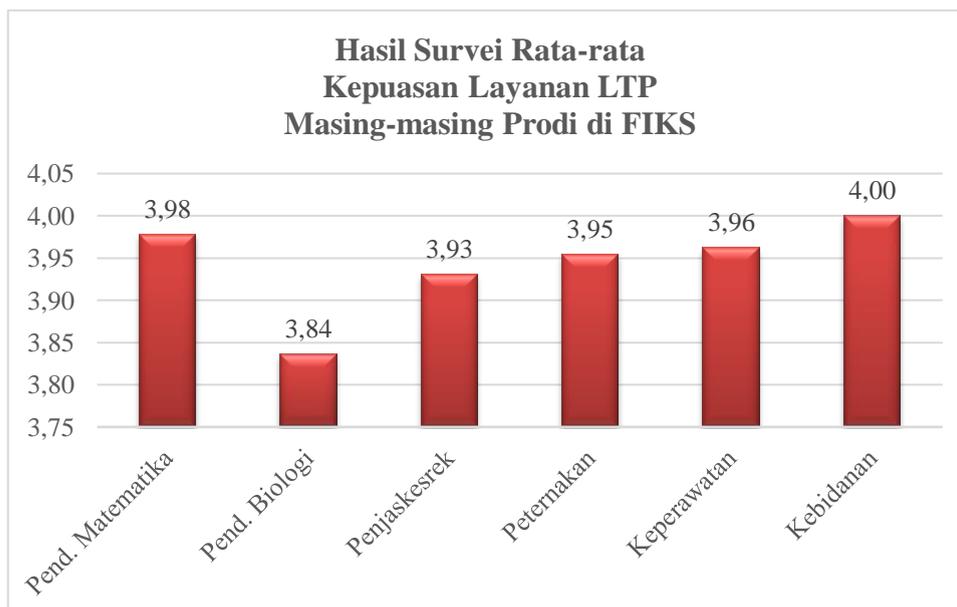
2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) terdiri atas enam program studi, yaitu Pendidikan Matematika; Pendidikan Biologi; Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjas kesrek); Peternakan; Keperawatan; dan Kebidanan. Hasil analisis survei kepuasan layanan LTP di FIKS disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 4.3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan LTP di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Responden yang mengisi survei kepuasan layanan LTP berjumlah **982** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 893 (90,9%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan LTP yang diterima, 85 (8,7%) mahasiswa merasa **puas** dan 4 (0,4%) mahasiswa merasa **cukup puas**. Tidak satupun mahasiswa di FIKS merasa **tidak puas** dan **sangat tidak puas** terhadap layanan LTP yang diterima.



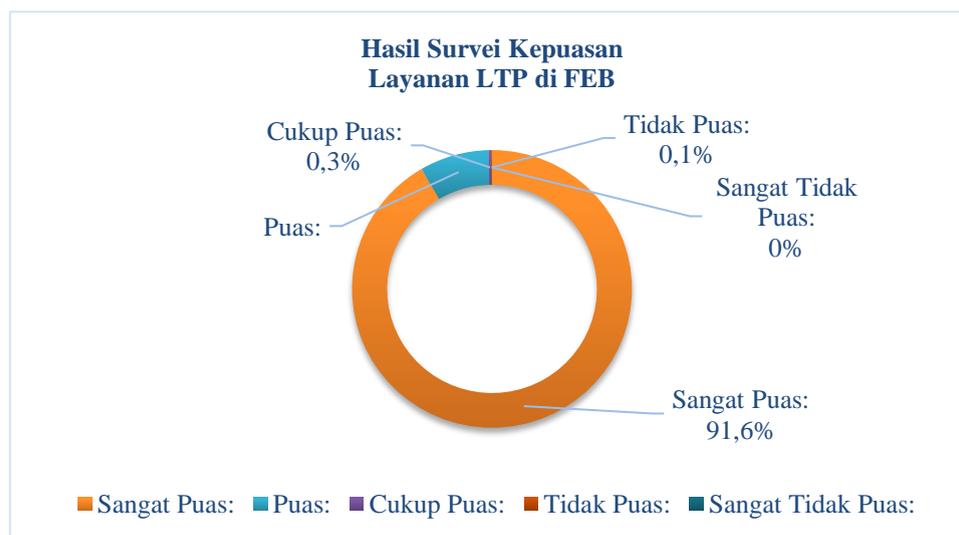
Gambar 4.4 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan LTP Masing-masing Prodi di FIKS

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas, dari keenam prodi di FIKS, angka kepuasan terhadap layanan LTP yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi

Kebidanan dengan skor rata-rata 4 dengan predikat **sangat puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan LTP yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Pendidikan Biologi dengan skor rata-rata 3,84 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan LTP keseluruhan prodi di FIKS sebesar 3,93 dengan predikat **puas**.

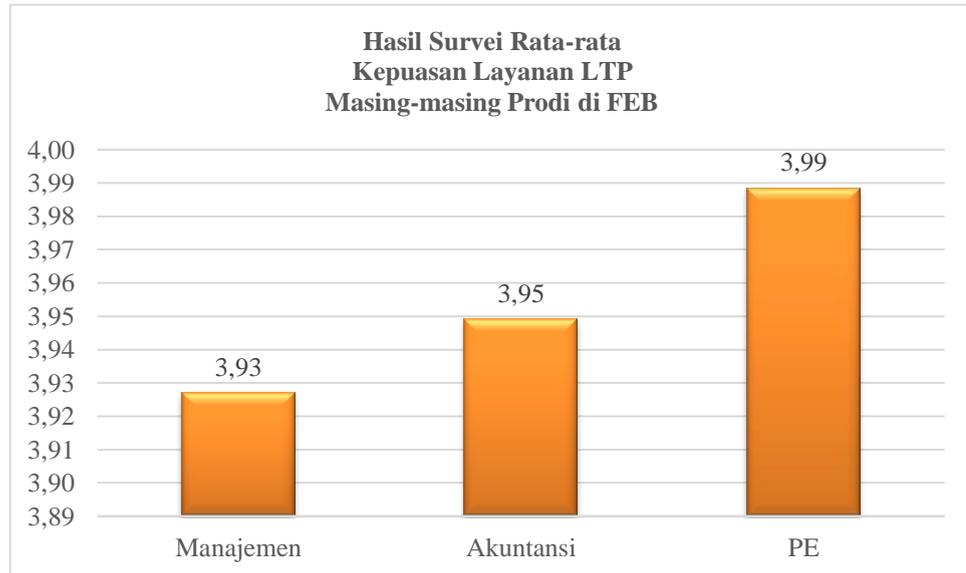
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terdiri atas tiga program studi antara lain Manajemen, Akuntansi dan Pendidikan Ekonomi. Hasil analisis survei kepuasan layanan LTP di FEB disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 4.5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan LTP di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Responden yang mengisi survei kepuasan layanan LTP berjumlah **1577** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 4.5 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1445 (91,6%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan LTP yang diterima, 126 (8%) mahasiswa merasa **puas**, 5 (0,3%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FEB merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan LTP yang diterima.

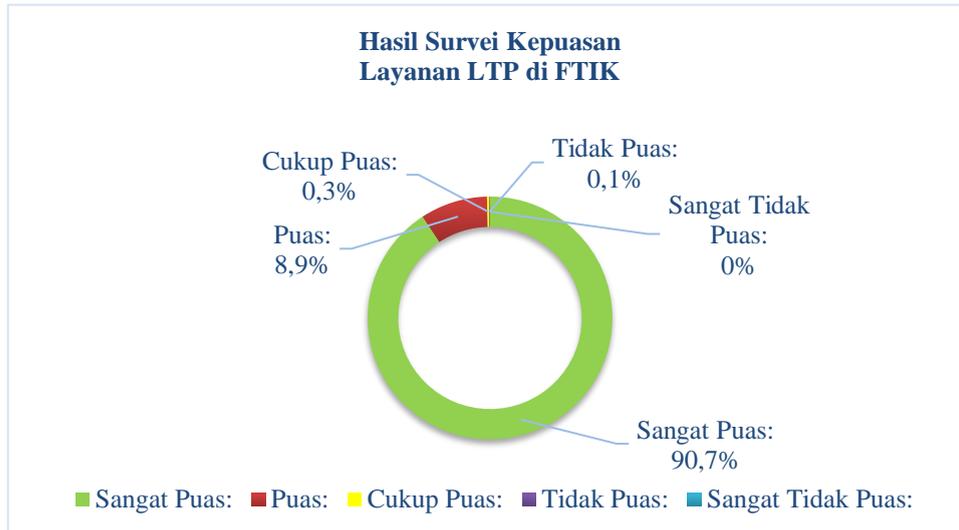


Gambar 4.6 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan LTP Masing-masing Prodi di FEB

Berdasarkan Gambar 4.6 di atas, dari ketiga prodi di FEB, angka kepuasan terhadap layanan LTP yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Pendidikan Ekonomi dengan skor rata-rata 3,99 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan LTP yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Manajemen dengan skor rata-rata 3,93 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan LTP keseluruhan prodi di FEB sebesar 3,94 dengan predikat **puas**.

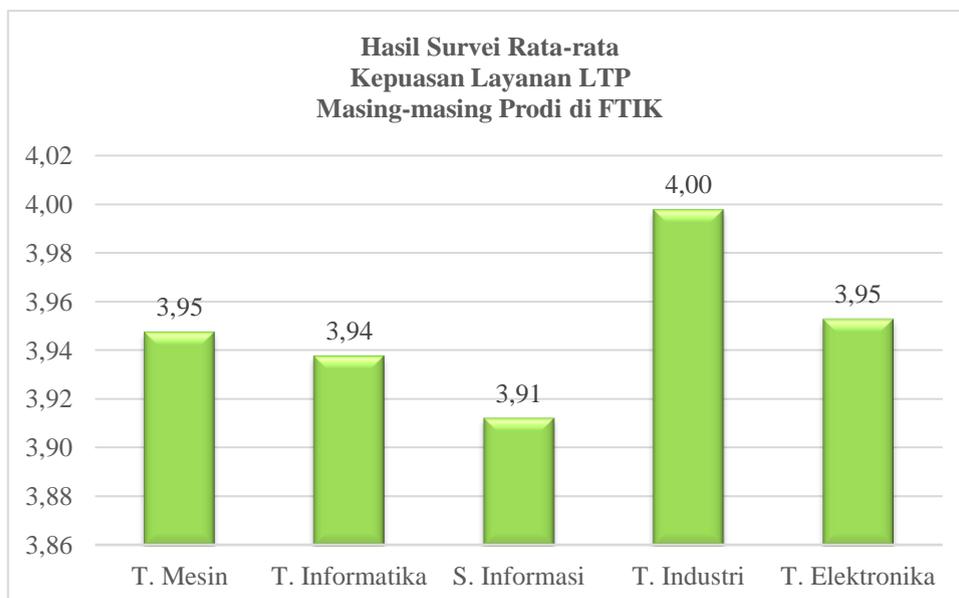
4. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) terdiri atas lima program studi yaitu: Teknik Mesin, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Industri dan Teknik Elektronika. Hasil analisis survei kepuasan layanan LTP di FTIK disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 4.7 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan LTP di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Responden dari FTIK yang mengisi survei kepuasan layanan LTP berjumlah **1253** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 4.7 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1136 (90,7%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan LTP yang diterima, 112 (8,9%) mahasiswa merasa **puas**, 4 (0,3%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa dari FTIK yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan LTP yang diterima.



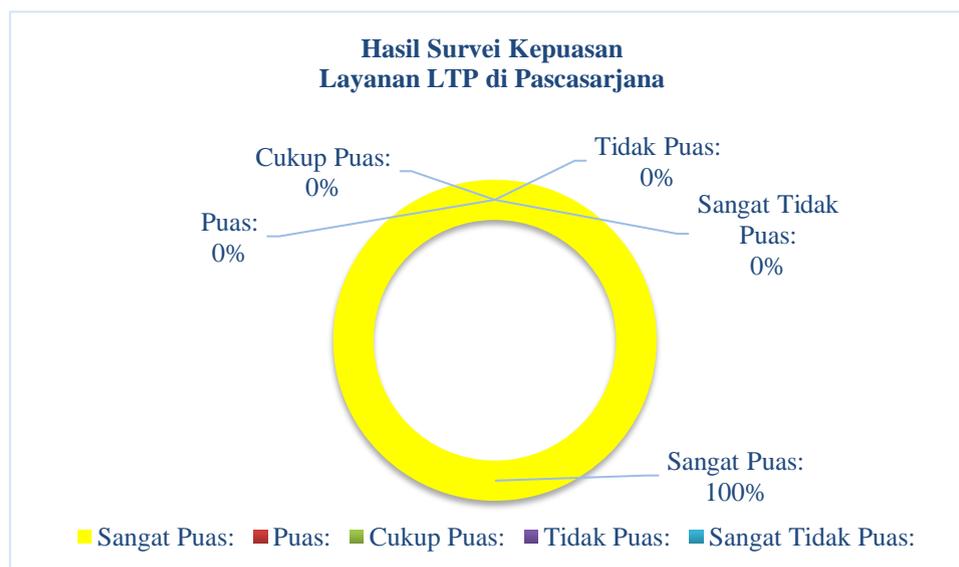
Gambar 4.8 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan LTP Masing-masing Prodi di FTIK

Berdasarkan Gambar 4.8 di atas, dari kelima prodi di FTIK, angka kepuasan terhadap layanan LTP yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Teknik

Industri dengan skor rata-rata 4 dengan predikat **sangat puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan LTP yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Teknik Informasi dengan skor rata-rata 3,91 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan LTP keseluruhan prodi di FTIK sebesar 3,93 dengan predikat **puas**.

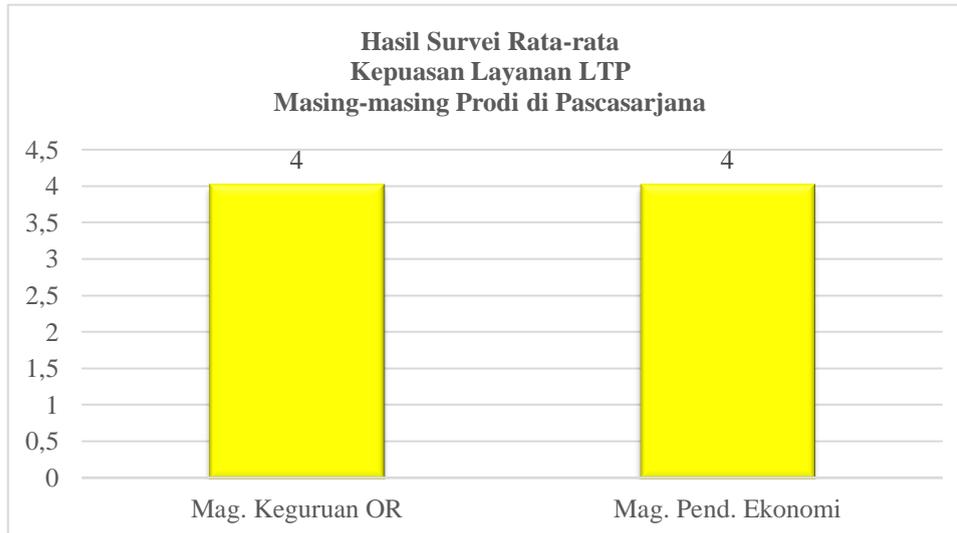
5. Pascasarjana

Pascasarjana terdiri atas program studi Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi. Hasil analisis survei kepuasan layanan LTP di Pascasarjana disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 4.9 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan LTP di Pascasarjana

Responden dari Pascasarjana yang mengisi survei kepuasan layanan LTP berjumlah **21** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 4.9 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa (100%) merasa **sangat puas** terhadap layanan LTP yang diterima. Tidak satupun mahasiswa merasa **puas**, **cukup puas**, **tidak puas** dan **sangat tidak puas** terhadap layanan LTP yang diterima.



Gambar 4.10 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan LTP Masing-masing Prodi di Pascasarjana

Berdasarkan Gambar 4.10 di atas, seluruh mahasiswa dari kedua prodi di Pascasarjana yakni Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi menunjukkan rasa **sangat puas** terhadap layanan LTP dengan skor rata-rata sebesar 4.

D. Rekomendasi

Secara keseluruhan, mahasiswa merasakan **puas** terhadap layanan LTP yang diberikan di Universitas Nusantara PGRI dengan rata-rata skor sebesar 3,93. Bahkan di Pascasarjana, seluruh mahasiswa merasakan **sangat puas** dengan rata-rata skor sebesar 4. Diharapkan lembaga selalu mempertahankan dan dapat meningkatkan kualitas layanan LTP yang diberikan dalam rangka turut serta mendukung terwujudnya visi-misi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

BAB V

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 keilmuan mahasiswa
6. Perpustakaan universitas menyediakan buku-buku yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa
7. Kamar kecil memiliki jumlah yang cukup dibandingkan dengan jumlah mahasiswa
8. Universitas memiliki fasilitas ibadah yang dapat digunakan bersama.

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

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

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

1. Dosen menyampaikan RPS di awal perkuliahan
2. Dosen menyampaikan tujuan pembelajaran sebelum memulai materi perkuliahan

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

Aspek responsive digunakan untuk mengukur kesigapan 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

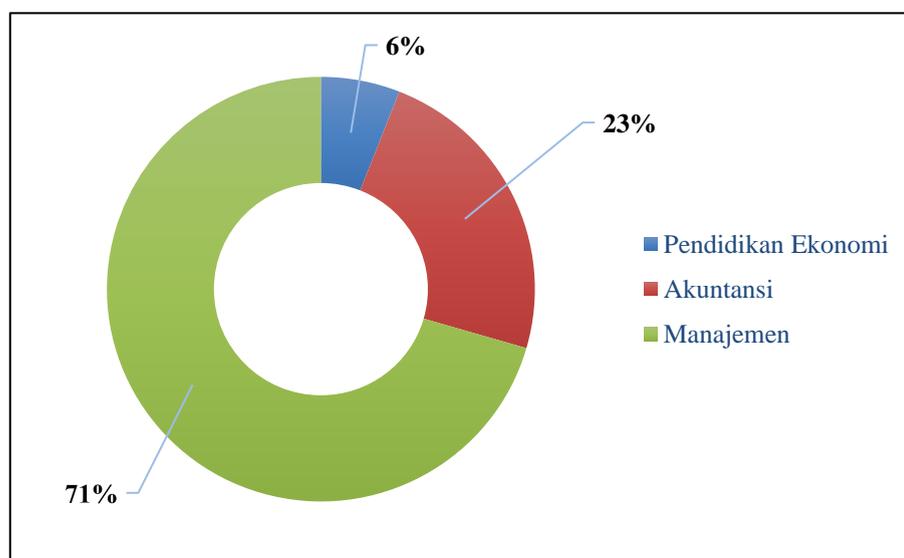
B. Hasil Survei Kepuasan Layanan Proses Pendidikan oleh Mahasiswa

Pelaksanaan survei kepuasan layanan proses 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.

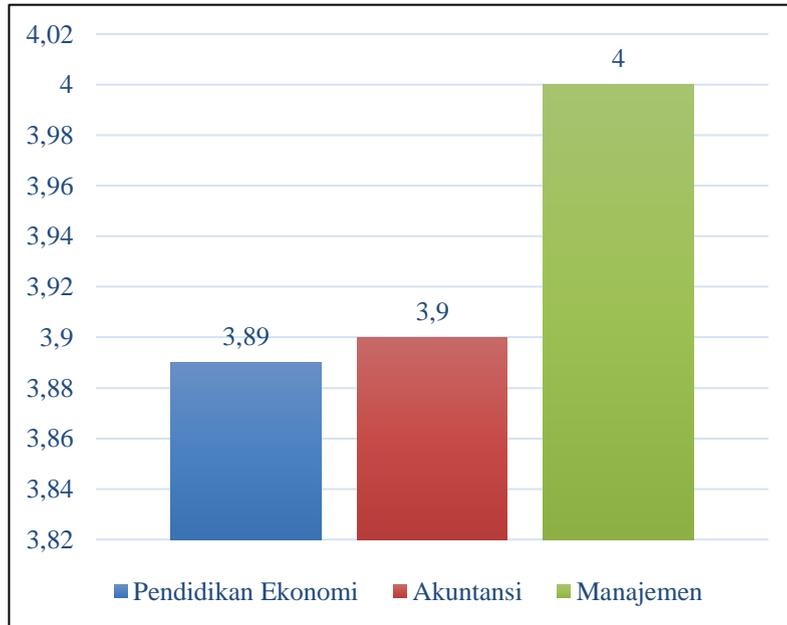
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Tabel 5.1 Hasil Survei Kepuasan Layanan Proses 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 5.1 Sebaran Responden Layanan Proses Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis



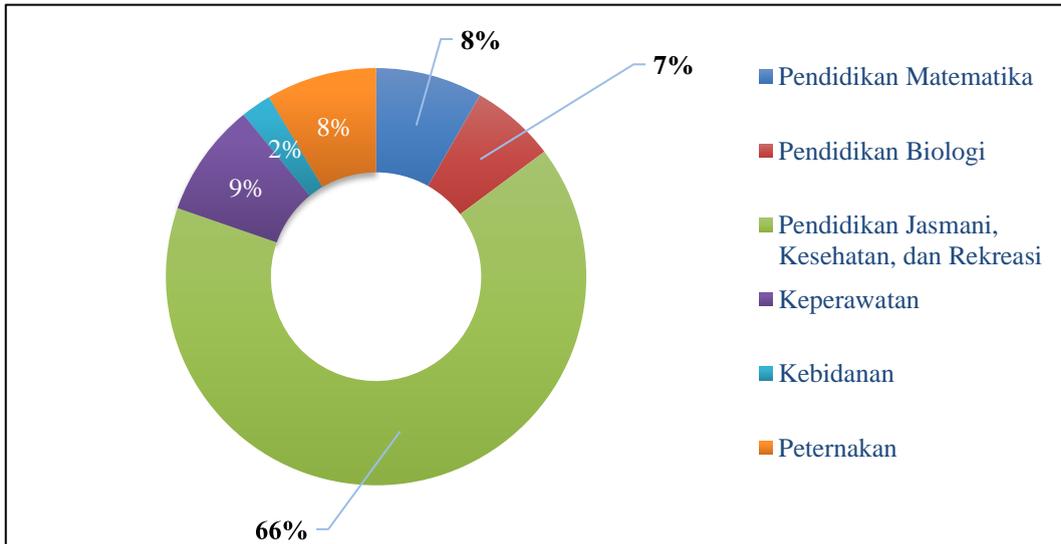
Gambar 5.2 Tingkat Kepuasan Layanan Proses Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pada tabel 5.1, gambar 5.1, dan gambar 5.2 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan proses pendidikan pada setiap program studi di lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 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.

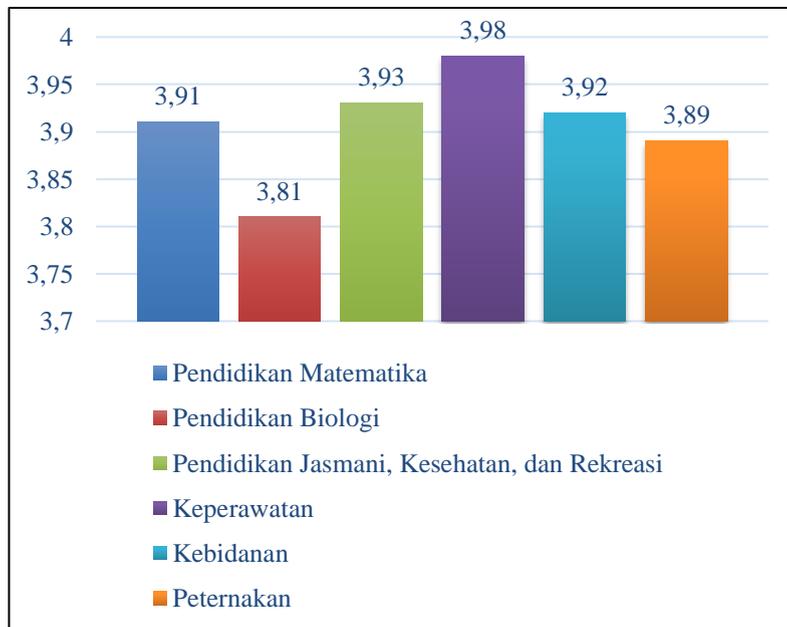
2. *Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)*

Tabel 5.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Proses Pendidikan 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 5.3 Sebaran Responden Layanan Pendidikan Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains



Gambar 5.4 Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains

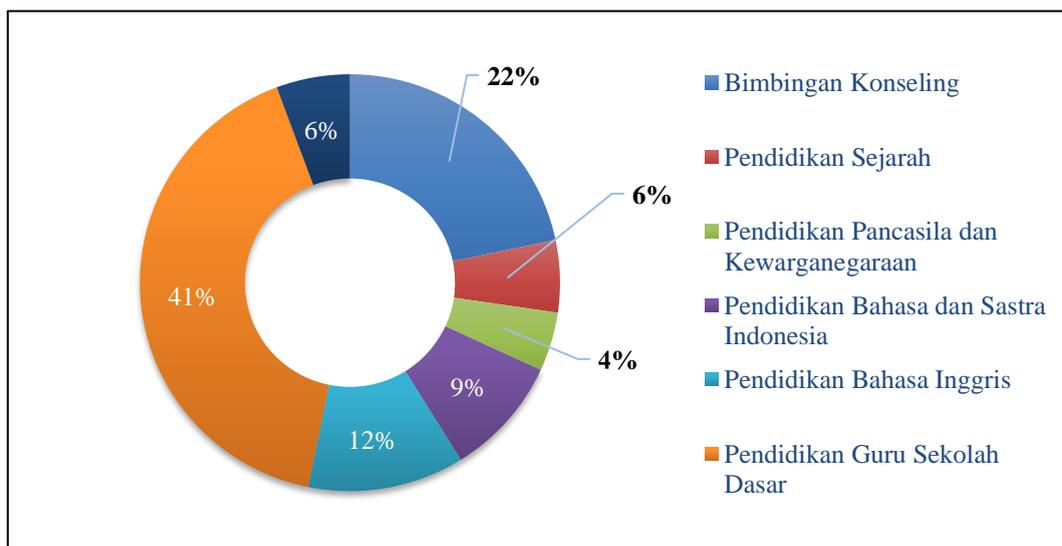
Pada tabel 5.2, gambar 5.3, dan gambar 5.4 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan proses pendidikan pada setiap program studi di lingkup Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains. Pada program studi Pendidikan Matematika memiliki responden sebanyak 84 responden dengan persentase sebesar 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 5.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Proses Pendidikan Pada Fakultas Keguruan dan 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 5.5 Sebaran Responden Layanan Proses Pendidikan Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



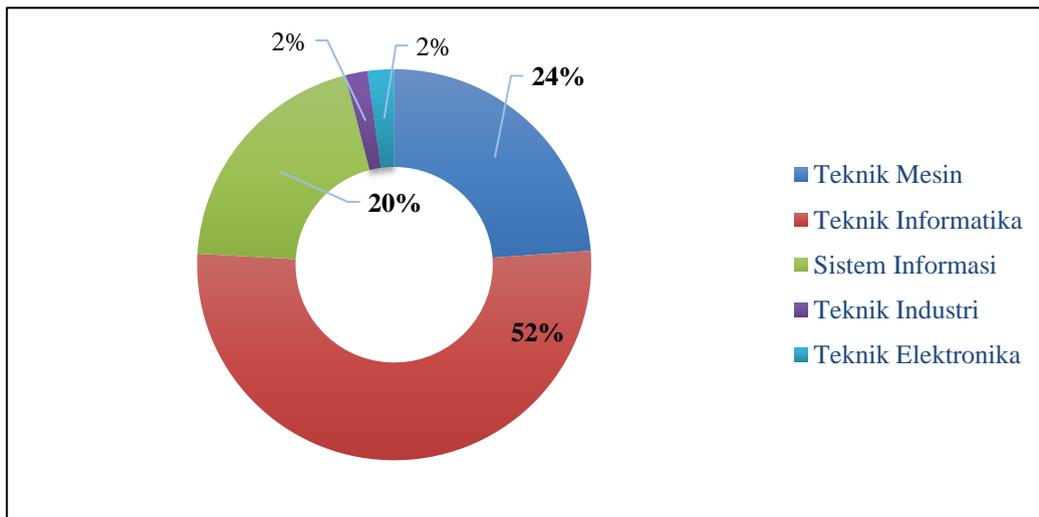
Gambar 5.6 Tingkat Kepuasan Layanan Proses Pendidikan pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Pada tabel 5.3, gambar 5.5, dan gambar 5.6 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan proses pendidikan pada setiap program studi di lingkup Fakultas Keguruan dan 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.

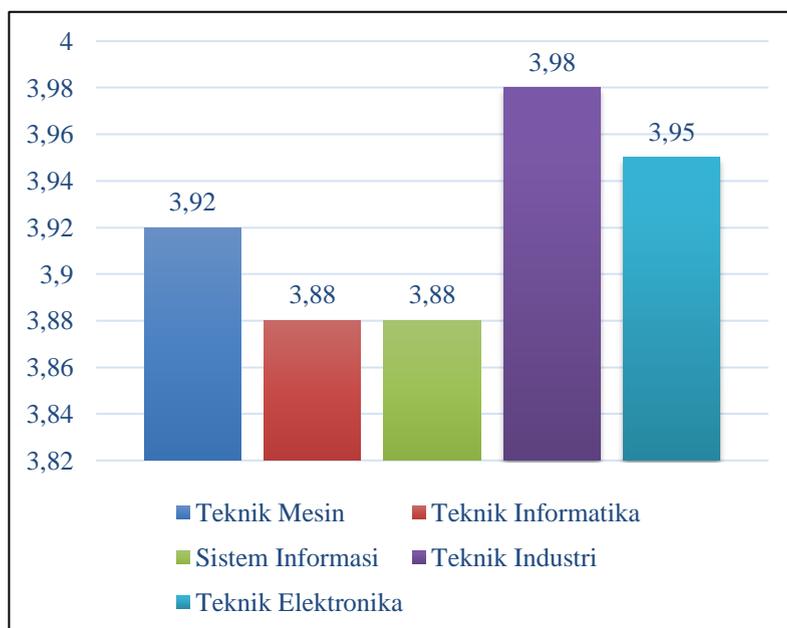
4. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Tabel 5.4 Hasil Survei Kepuasan Layanan Proses Pendidikan Pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

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 5.7 Sebaran Responden Layanan Proses Pendidikan pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer



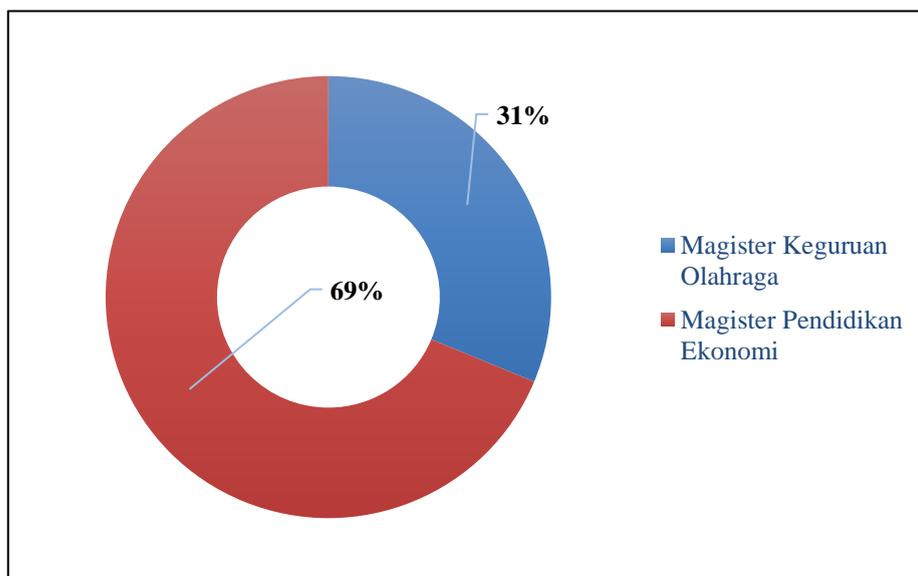
Gambar 5.8 Tingkat Kepuasan Layanan Proses Pendidikan pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Pada tabel 5.4, gambar 5.7, dan gambar 5.8 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan proses 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.

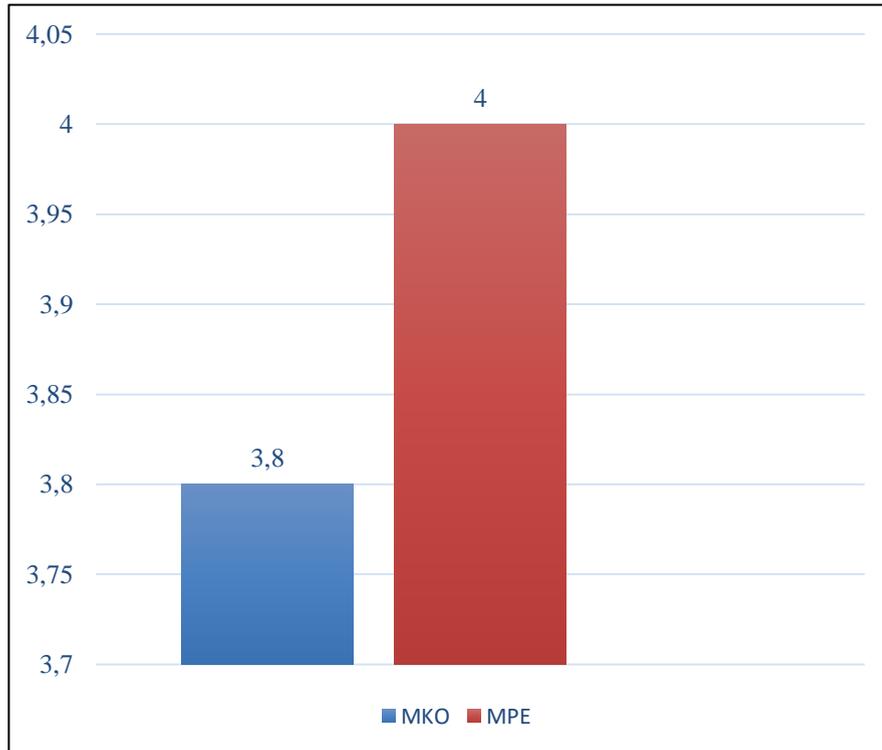
5. Program Pascasarjana (PPS)

Tabel 5.5. Hasil Survei Kepuasan Layanan Proses Pendidikan Pada Pascasarjana

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 5.9 Sebaran Responden Layanan Proses Pendidikan pada Program Pascasarjana

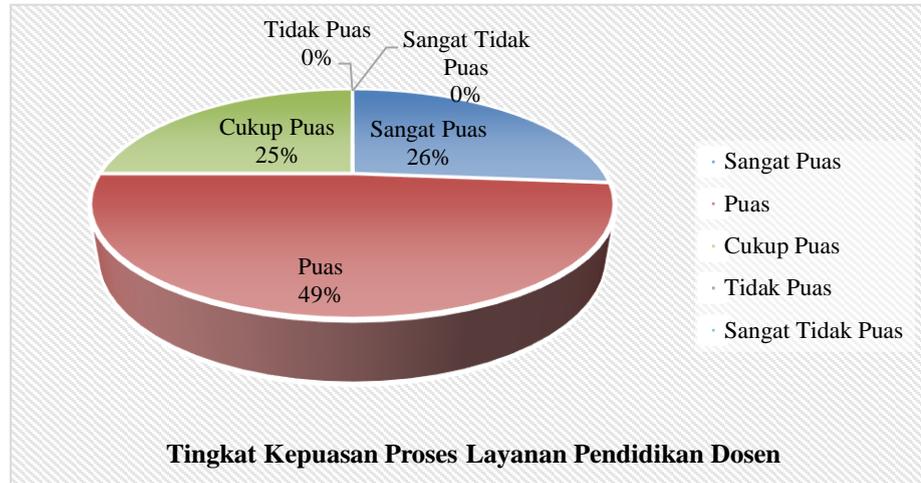


Gambar 5.10 Tingkat Kepuasan Layanan Proses Pendidikan pada Program Pascasarjana

Pada tabel 7.5, gambar 7.9, dan gambar 7.10 menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan proses 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 Proses Pendidikan oleh Dosen

Pelaksanaan survei kepuasan layanan proses 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 5.11 Tingkat Kepuasan Layanan Proses Pendidikan Oleh Dosen

Pada gambar 5.11 menunjukkan rata-rata nilai kepuasan layanan proses pendidikan oleh dosen pada seluruh fakultas dan pascasarjana . Rincian informasi yang tersaji dalam grafik menampilkan persentase kepuasan sebesar 26% dengan kategori sangat puas, 49% pada kategori puas, 25% pada kategori cukup puas sedangkan kategori tidak puas dan sangat tidak puas 0%. Secara keluruhan dapat diambil rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,38 dan termasuk dalam rentang kategori Puas. Kesimpulan dari hasil tersebut adalah tingkat kepuasan dosen terhadap layanan proses pendidikan dapat merasakan pelayanan yang Baik.

D. Rekomendasi

1. Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa prodi, fakultas, dan pascasarjana dalam melakukan proses pendidikan memperoleh penilaian minimal **puas**. Dengan demikian, dapat disarankan agar prodi maupun fakultas/pascasarjana dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dalam proses pendidikan agar responden dapat melalui proses pendidikan dengan nyaman.
2. Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh dosen, dapat disimpulkan bahwa prodi fakultas, dan pascasarjana dalam melakukan proses pendidikan memperoleh penilaian minimal **puas**. Dengan demikian, dapat disarankan agar prodi maupun fakultas/pascasarjana dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dalam proses pendidikan agar responden dapat melalui proses pendidikan dengan nyaman.

BAB VI

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 25 Tahun 2020 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.

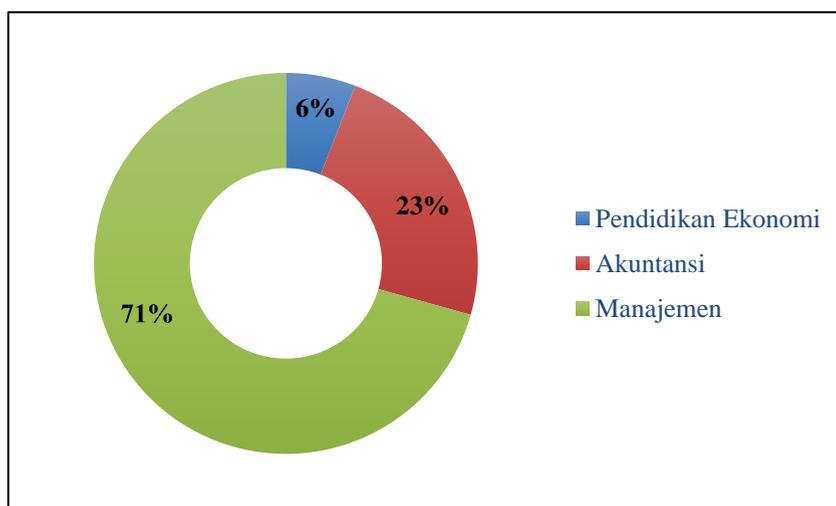
E. Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian (Penilaian oleh Mahasiswa)

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.

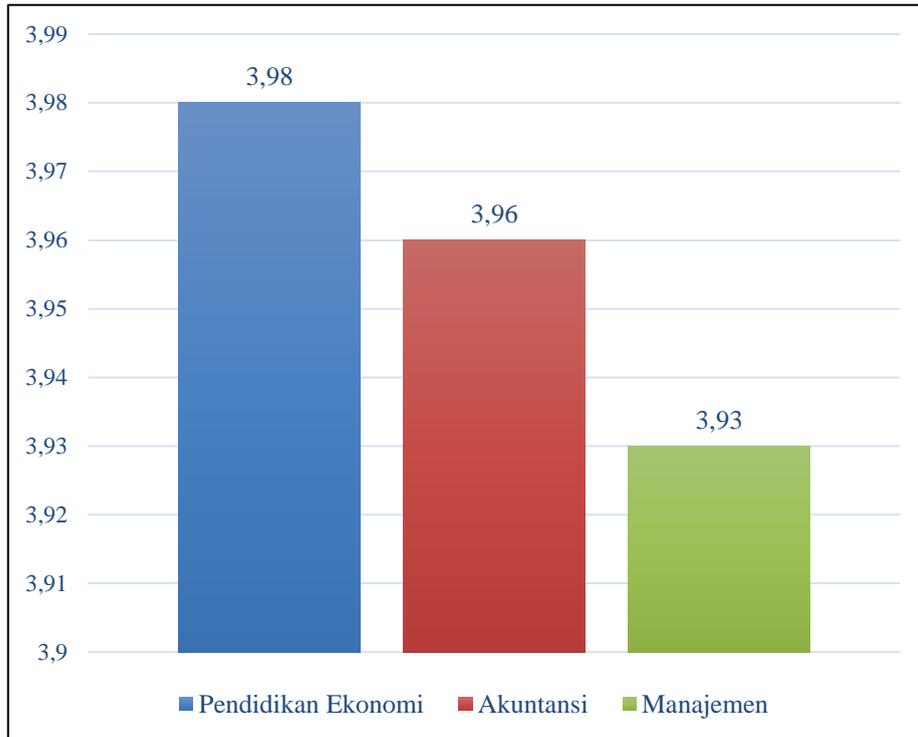
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Tabel 6.1. Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

No	Program Studi	Jumlah Responden		Rata-rata Nilai Kepuasan
1	Pendidikan Ekonomi	93	6%	3,98
2	Akuntansi	371	23%	3,96
3	Manajemen	1117	71%	3,93
		1581		3,96



Gambar 6.1 Sebaran responden dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis



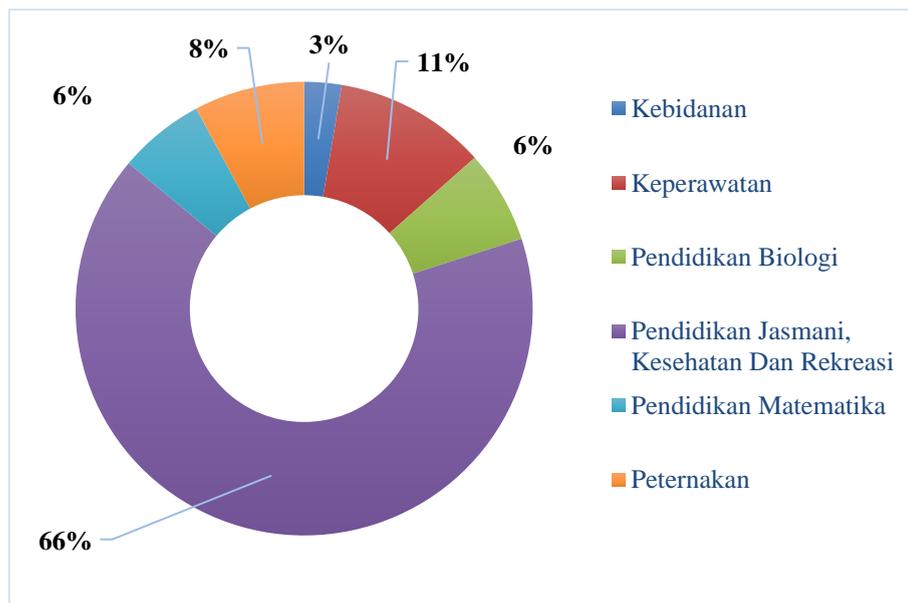
Gambar 6.2 Tingkat Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Pada tabel 6.1., gambar 6.1. dan gambar 6.2. 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 93 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.98. Untuk program studi Akuntansi memiliki responden sebanyak 371 responden dengan persentase sebesar 23% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.96. Pada program studi Manajemen memiliki responden sebanyak 1117 responden dengan persentase sebesar 71% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis adalah 1581 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.96.

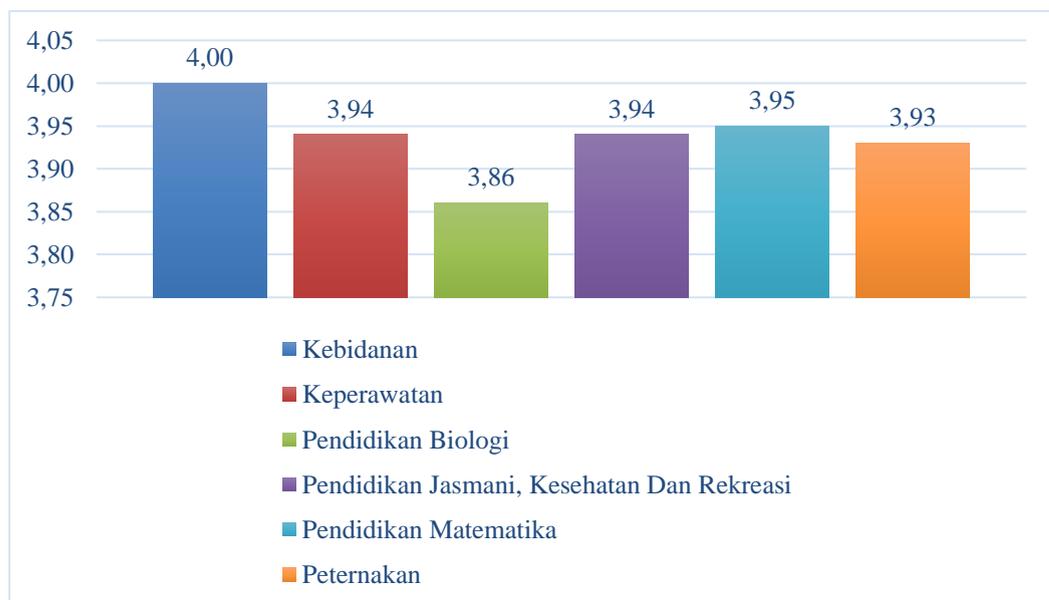
2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Tabel 6.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains

No	Program Studi	Jumlah Responden		Rata-rata Nilai Kepuasan
1	Pendidikan Matematika	60	6%	3,95
2	Pendidikan Biologi	65	7%	3,86
3	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi	650	66%	3,94
4	Peternakan	77	8%	3,93
5	Keperawatan	106	11%	3,94
6	Kebidanan	26	3%	4
		984		3,94



Gambar 6.3. Sebaran Responden Dari Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains



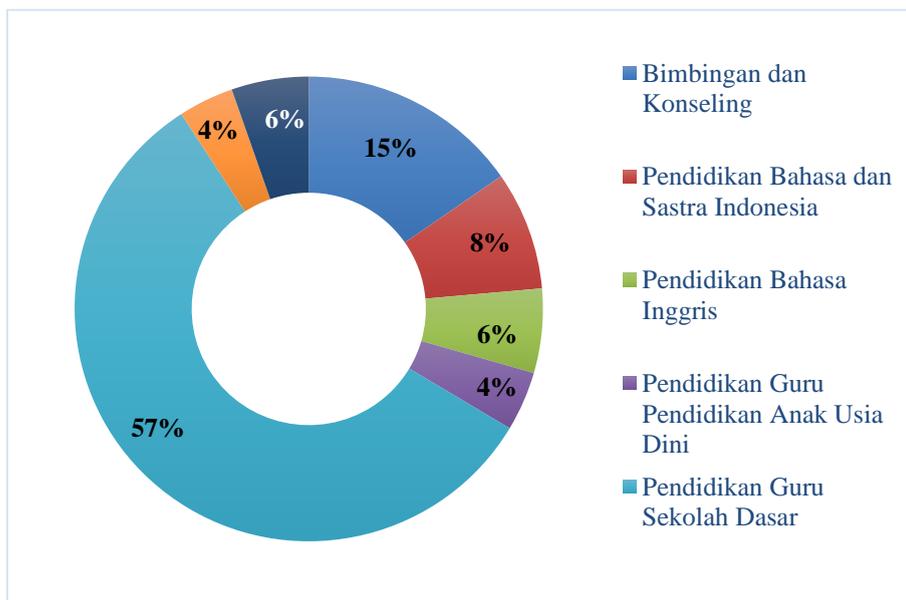
Gambar 6.4. Tingkat Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains

Pada tabel 6.2., gambar 6.3. dan gambar 6.4. 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 60 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.95. Untuk Program Studi Pendidikan Biologi memiliki sebanyak 65 responden dengan persentase sebesar 7% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.86. Pada Program Studi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi memiliki responden sebanyak 650 responden dengan persentase sebesar 66% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.94. Program Studi Peternakan memiliki responden sebanyak 77 responden dengan persentase sebesar 8% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Program Studi Keperawatan memiliki responden sebanyak 106 responden dengan persentase sebesar 11% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.94. Program Studi Kebidanan memiliki responden sebanyak 26 responden dengan persentase sebesar 3% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 4.00. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains adalah 984 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.94.

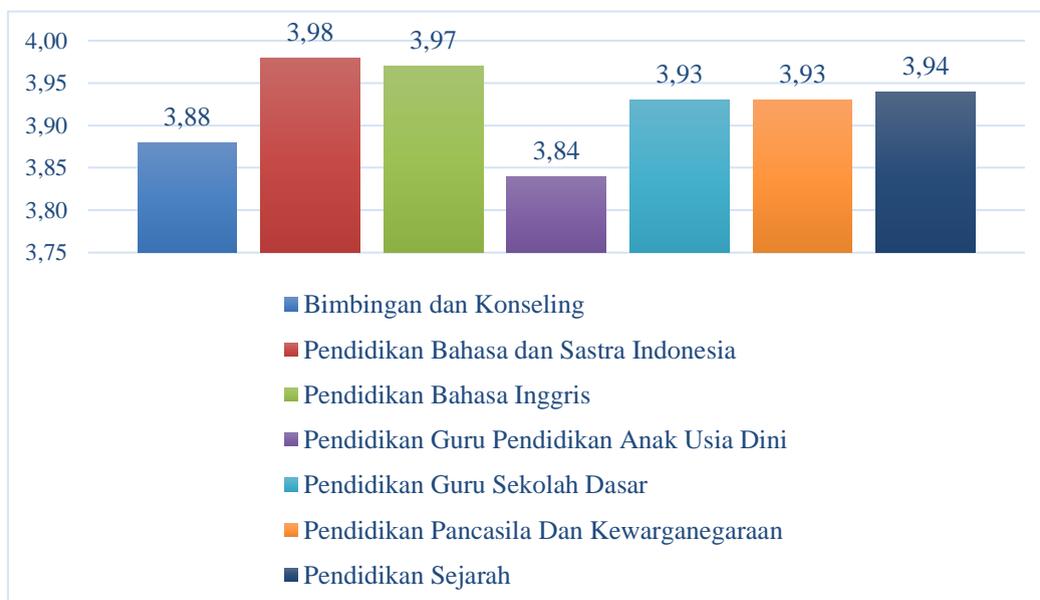
3. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Tabel 6.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan

No	Program Studi	Jumlah Responden		Rata-rata Kepuasan Layanan
1	Pendidikan Bimbingan dan Konseling	204	15%	3,88
2	Pendidikan Sejarah	71	5%	3,94
3	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	51	4%	3,93
4	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	110	8%	3,98
5	Pendidikan Bahasa Inggris	78	6%	3,97
6	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	762	57%	3,93
7	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini	55	4%	3,84
		1331		3,93



Gambar 6.5. Sebaran Responden Dari Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan



Gambar 6.6 Tingkat Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan

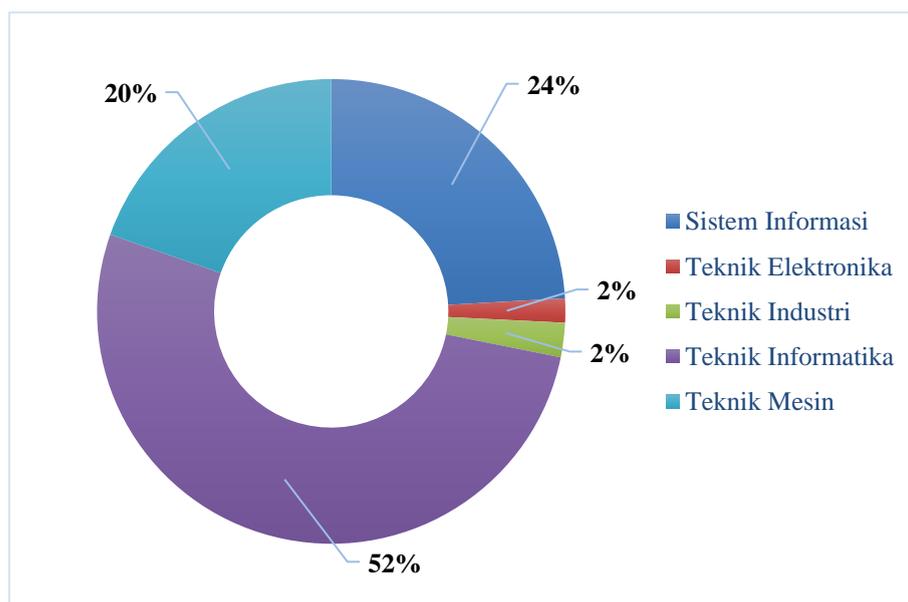
Pada tabel 6.3., gambar 6.5. dan gambar 6.6. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Program Studi Pendidikan Bimbingan dan Konseling memiliki responden sebanyak 204 responden dengan persentase sebesar 15% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,88. Untuk Program Studi Pendidikan Sejarah memiliki responden sebanyak 71 responden dengan persentase sebesar 5% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.94. Pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan memiliki responden sebanyak 51 responden dengan persentase sebesar

4% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.98. Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia memiliki responden sebanyak 110 responden dengan persentase sebesar 8% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.98. Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris memiliki responden sebanyak 78 responden dengan persentase sebesar 6% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.97. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar memiliki responden sebanyak 762 responden dengan persentase sebesar 57% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini memiliki responden sebanyak 55 responden dengan persentase sebesar 4% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.84. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan adalah 1331 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93.

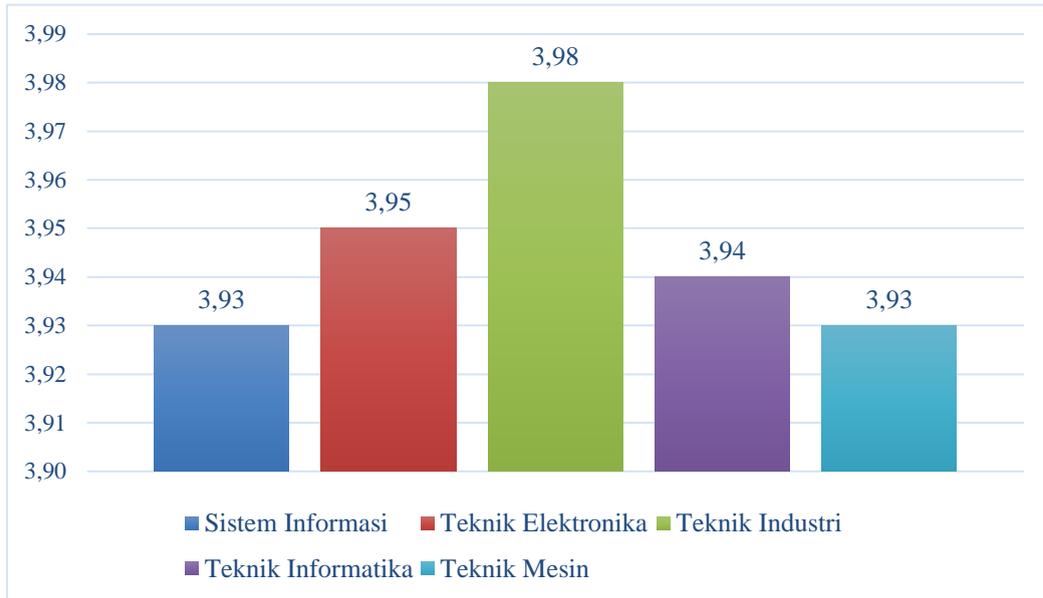
4. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Tabel 6.5. Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer

No	Program Studi	Jumlah Responden		Rata-rata Kepuasan Layanan
1	Teknik Mesin	246	20%	3,93
2	Teknik Informatika	654	52%	3,94
3	Sistem Informasi	302	24%	3,93
4	Teknik Elektro	21	2%	3,95
5	Teknik Industri	30	2%	3,98
		1253		3,95



Gambar 6.9. Sebaran Responden Dari Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer



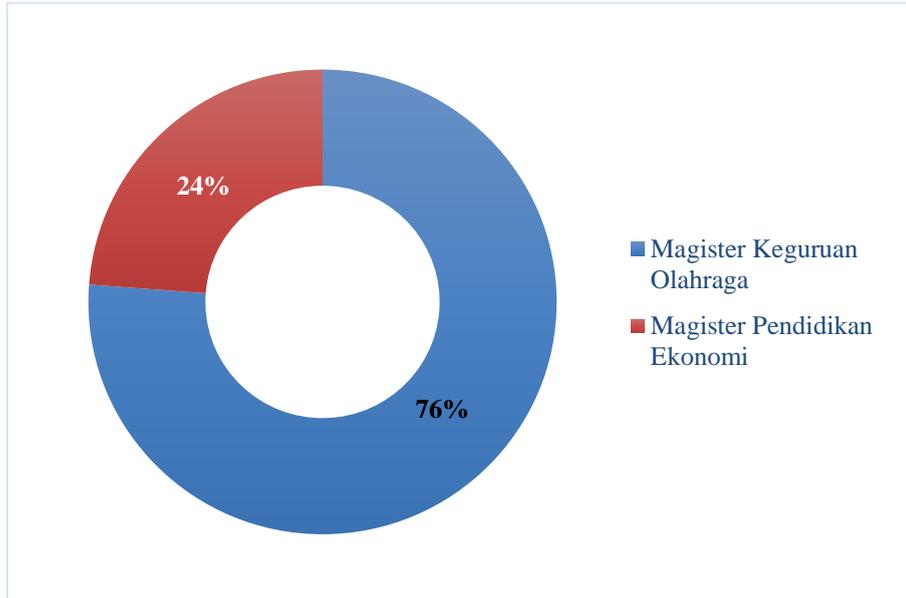
Gambar 6.10. Tingkat Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer

Pada tabel 6.5., gambar 6.9. dan gambar 6.10. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK). Program Studi Teknik Mesin memiliki responden sebanyak 246 responden dengan persentase sebesar 20% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Program Studi Teknik Informatika memiliki responden sebanyak 654 responden dengan persentase sebesar 52% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.94. Pada Program Studi Sistem Informasi memiliki responden sebanyak 302 responden dengan persentase sebesar 24% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Program Studi Teknik Industri memiliki responden sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.98. Program Studi Teknik Elektronika memiliki responden sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 2% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.95.. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer adalah 1253 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.98.

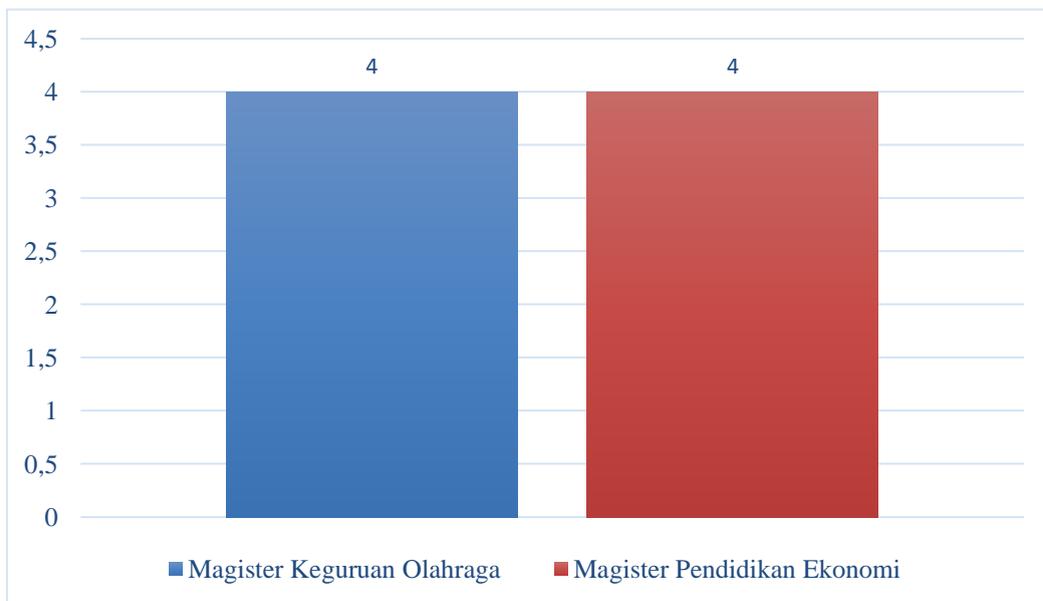
5. Pascasarjana

Tabel 6.4 Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Pada Program Pascasarjana

Program Studi	Jumlah Responden	Rata-rata Nilai Kepuasan
Magister Keguruan Olahraga	16	4.00
Magister Pendidikan Ekonomi	5	4.00
	Total : 21	Rata-rata : 4.00



Gambar 6.7. Sebaran Responden Dari Fakultas Pascasarjana



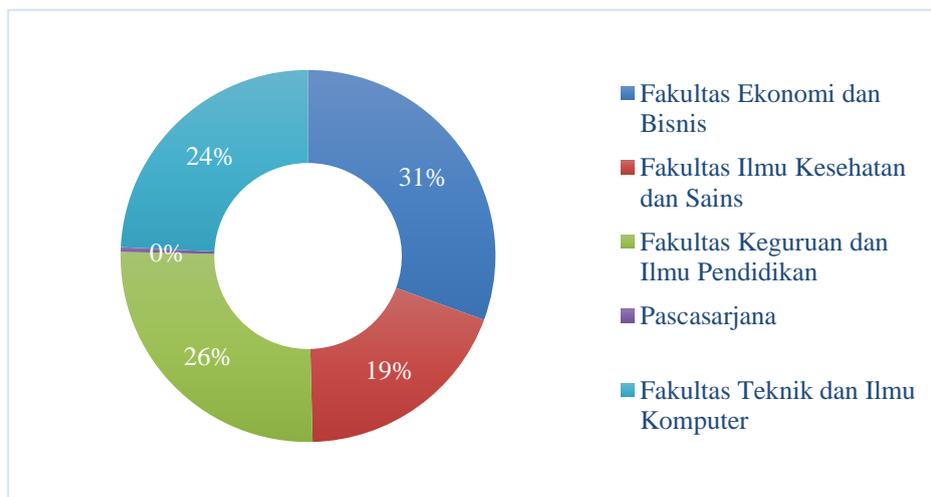
Gambar 6.8. Tingkat Kepuasan Layanan Penelitian Pada Fakultas Pascasarjana

Pada tabel 6.4., gambar 6.7. dan gambar 6.8. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada setiap program studi di lingkup Pascasarjana. Pada Program Studi Magister Keguruan Olahraga memiliki responden sebanyak 16 responden dengan persentase sebesar 76% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 4.00. Untuk Program Studi Magister Pendidikan Ekonomi memiliki responden sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 24% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 4.00. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari Fakultas Pascasarjana adalah 21 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 4.00, yang artinya **sangat puas**.

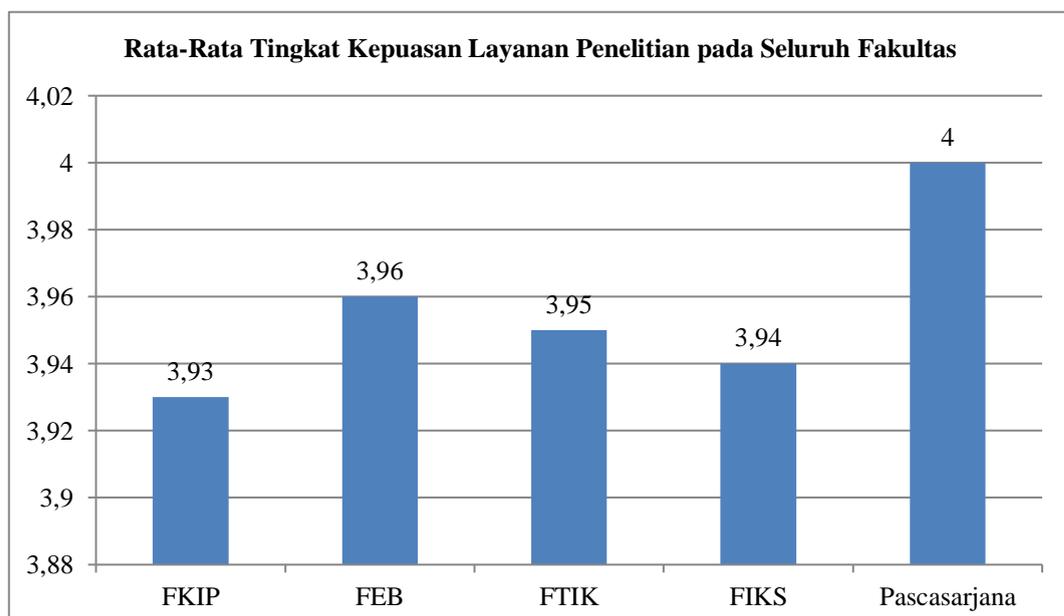
6. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Seluruh Fakultas dan Pascasarjana

Tabel 6.6. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian Pada Seluruh Fakultas Dan Pascasarjana

No		Jumlah Responden		Rata-rata Kepuasan
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	1331	25,74%	3,93
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	1581	30,58%	3,96
3	Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer	1253	24,24%	3,95
4	Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains	984	19,03%	3,94
5	Pascasarjana	21	0,4%	4
		5170		



Gambar 6.11. Sebaran Responden Dari Seluruh Fakultas Dan Pascasarjana

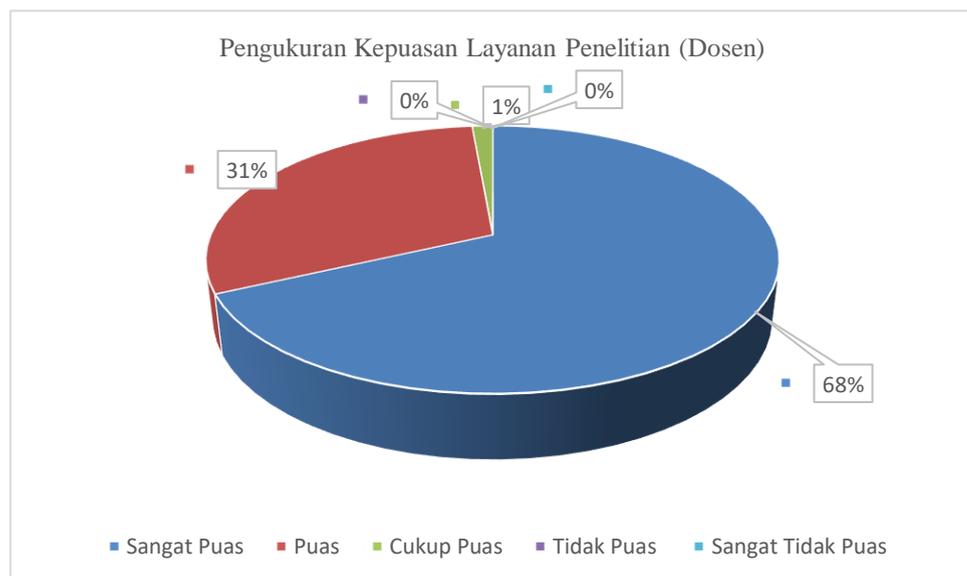


Gambar 6.12. Tingkat Kepuasan Layanan Penelitian Pada Seluruh Fakultas

Pada tabel 6.6. , gambar 6.11. dan gambar 6.12. menunjukkan jumlah responden dan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian pada seluruh Fakultas. Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) memiliki responden sebanyak 1581 responden dengan persentase sebesar 30,58% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. Untuk Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains memiliki responden sebanyak 984 responden dengan persentase sebesar 19,03% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.94. Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki responden sebanyak 1331 responden dengan persentase sebesar 25,74% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.93. pada Pascasarjana memiliki responden sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 0.4% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 4.00. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) memiliki responden sebanyak 1253 responden dengan persentase sebesar 24.24% memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.95. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa total responden dari seluruh Fakultas adalah 5170 responden, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.96 yang artinya **puas**. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan penelitian adalah mampu memberikan layanan penelitian yang memuaskan.

F. Hasil Survei Kepuasan Layanan Penelitian (Penilaian oleh 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 penelitian.



Gambar 6.13 Tingkat Kepuasan Layanan Penelitian Oleh Dosen Pada Seluruh Fakultas

Pada tabel 6.13 menunjukkan rata-rata nilai kepuasan layanan penelitian oleh dosen pada seluruh Fakultas. Rincian informasi yang tersaji dalam grafik menampilkan persentase kepuasan sebesar 31% dengan kategori puas dan persentase kepuasan sebesar 68% dengan

kategori sangat puas. Secara keluruhan dapat diambil rata-rata nilai kepuasan sebesar 3.66 dan termasuk dalam rentang kategori **puas**. Kesimpulan dari hasil tersebut adalah tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian adalah merasakan pelayanan yang Baik.

G. 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 VII

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 YPLP PT PGRI Kediri Nomor 25 Tahun 2020 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.

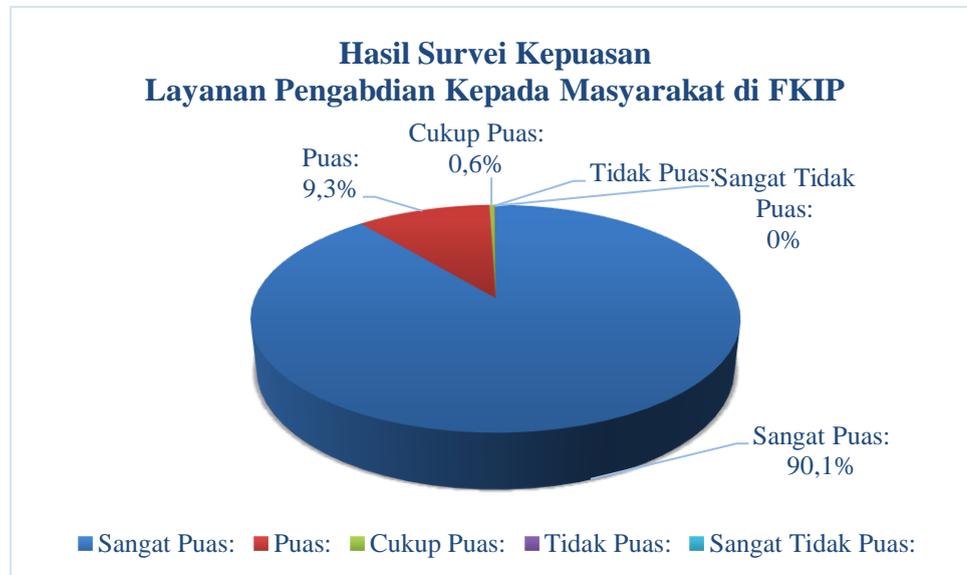
Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PkM yang diberikan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Nusantara PGRI Kediri secara menyeluruh, dan sebagai bahan evaluasi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

B. Hasil Survei dan Pembahasan (Penilaian oleh 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:

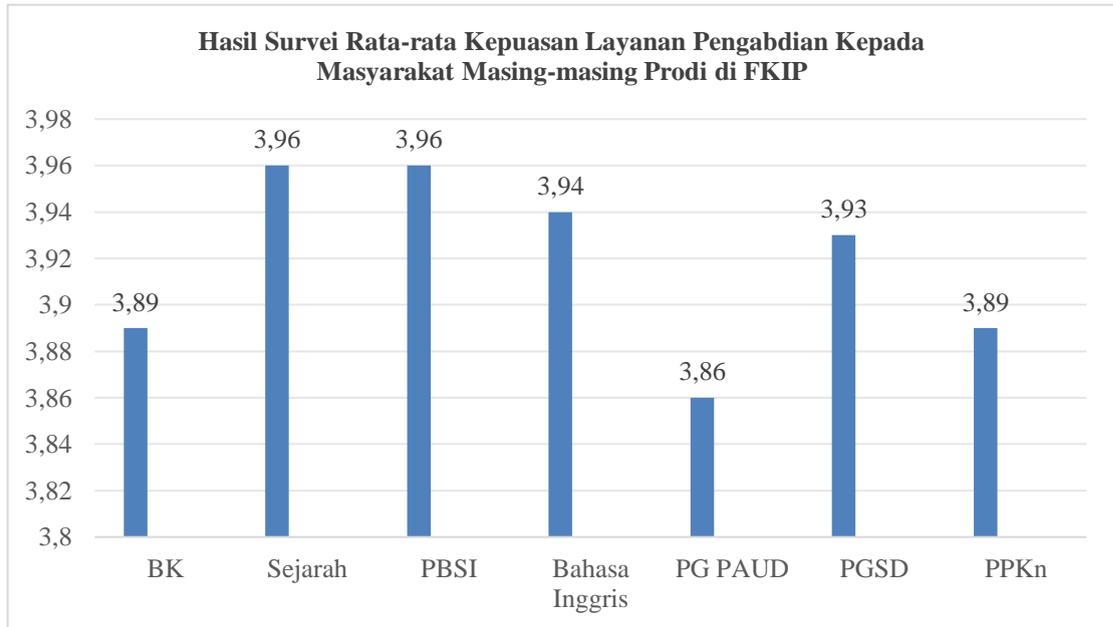
1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terdiri atas tujuh program studi, antara lain Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Sejarah, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI), Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) dan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD). Hasil analisis survei kepuasan layanan manajemen di FKIP, disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 7.1 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Responden dari FKIP yang mengisi survei kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat berjumlah **1572** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 7.1 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1416 (90,1%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat, 146 (9,3%) mahasiswa merasa **puas**, 10 (0,6%) mahasiswa merasa **cukup puas**. Tidak satupun mahasiswa di FKIP yang merasa **tidak puas dan sangat tidak puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat.

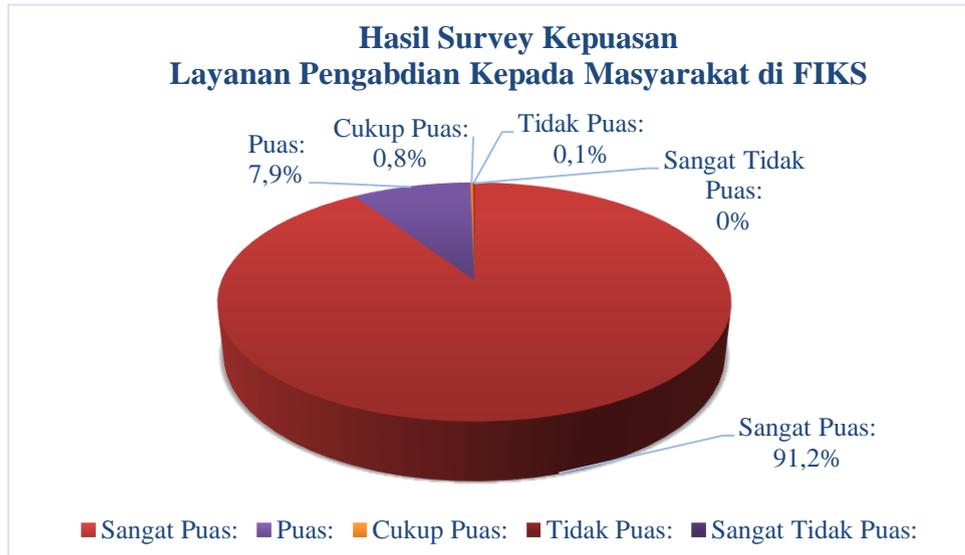


Gambar 7.2 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat Masing-masing Prodi di FKIP

Berdasarkan Gambar 7.2 di atas, dari ketujuh prodi di FKIP, angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Sejarah dan PBSI dengan skor rata-rata 3,96 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi PG PAUD dengan skor rata-rata 3,86 dengan **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat keseluruhan prodi di FKIP sebesar 3,93 dengan predikat **puas**.

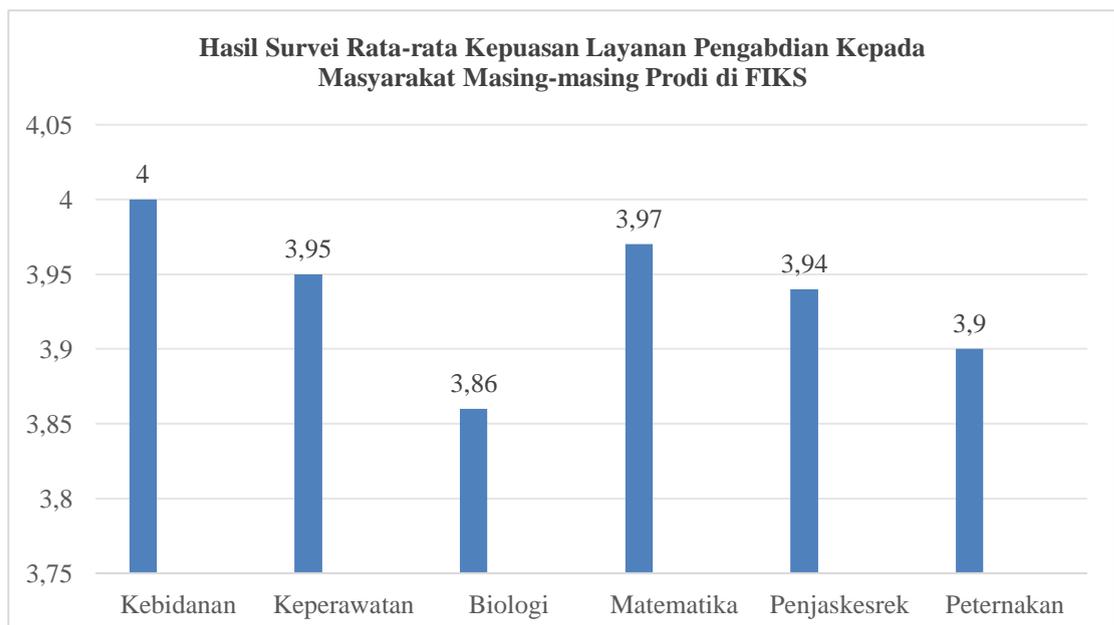
2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) terdiri atas enam program studi, yaitu Pendidikan Matematika; Pendidikan Biologi; Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek); Peternakan; Keperawatan; dan Kebidanan. Hasil analisis survei kepuasan layanan manajemen di FIKS disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 7.3 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Responden dari FIKS yang mengisi survei kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat berjumlah 1161 mahasiswa. Berdasarkan Gambar 7.3 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1059 (91,2%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat, 92 (7,9%) mahasiswa merasa **puas**, 9 (0,8%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 1 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FIKS yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat.

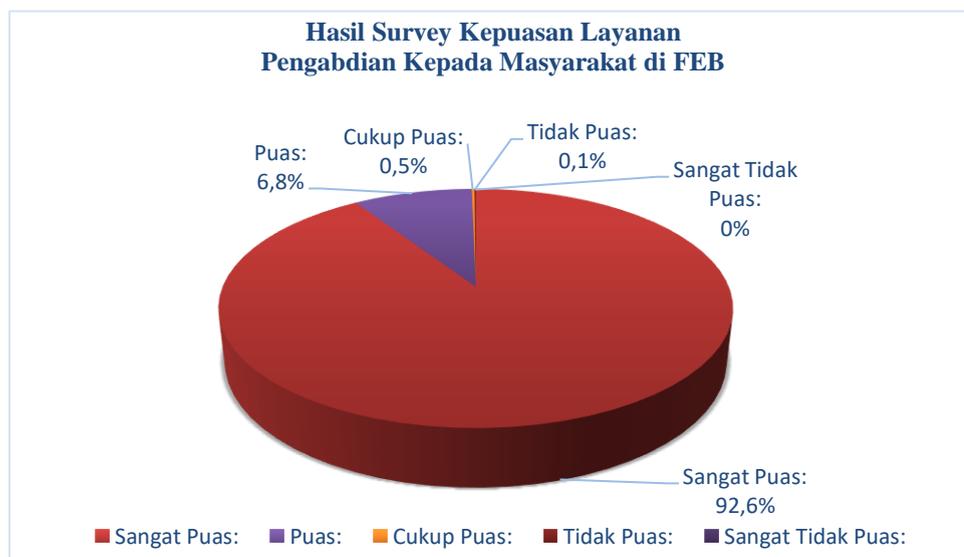


Gambar 7.4 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat Masing-masing Prodi di FIKS

Berdasarkan Gambar 7.4 di atas, dari keenam prodi di FIKS, angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Kebidanan dengan skor rata-rata 4, berada pada predikat **sangat puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Pendidikan Biologi dengan skor rata-rata 3,86 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat keseluruhan prodi di FIKS sebesar 3,94 dengan predikat **puas**.

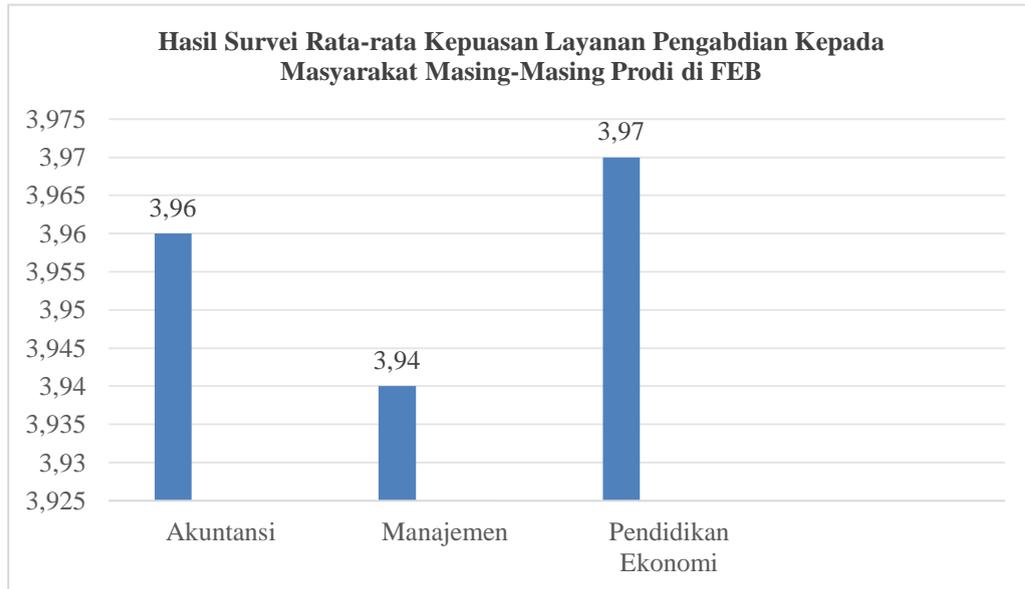
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terdiri atas tiga program studi antara lain Manajemen, Akuntansi dan Pendidikan Ekonomi. Hasil analisis survei kepuasan layanan manajemen di FEB disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 7.5 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Responden dari FEB yang mengisi survei kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat berjumlah **1661** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 7.5 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1537 (92,6%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat, 113 (6,8%) mahasiswa merasa **puas**, 9 (0,5%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 2 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FEB yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat.

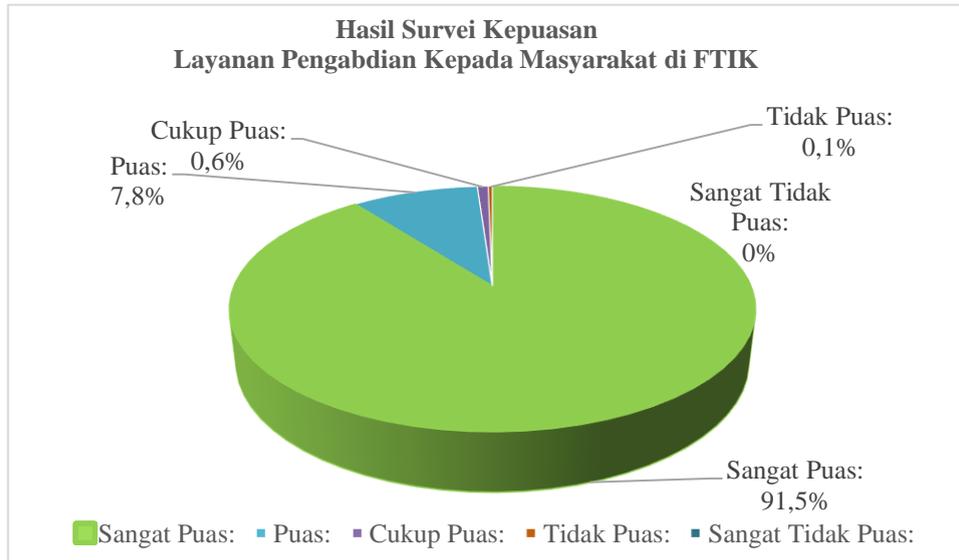


Gambar 7.6 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat masing-masing Prodi di FEB

Berdasarkan Gambar 7.6 di atas, dari ketiga prodi di FEB, angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Pendidikan Ekonomi dengan skor rata-rata 3,97 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Manajemen dengan skor rata-rata 3,94 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat keseluruhan prodi di FEB sebesar 3,94 dengan predikat **puas**.

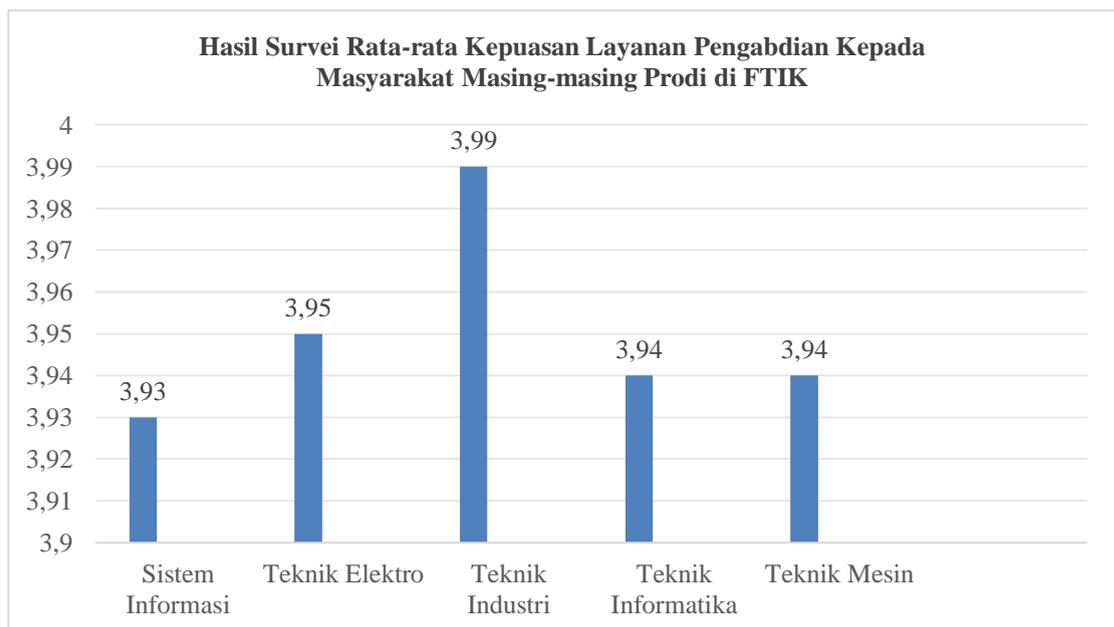
4. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) terdiri atas lima program studi yaitu: Teknik Mesin, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Industri dan Teknik Elektronika. Hasil analisis survei kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat di FTIK disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 7.7 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Responden dari FTIK yang mengisi survei kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat berjumlah **1405** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 7.7 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 1285 (91,5%) mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat, 110 (7,8%) mahasiswa merasa **puas**, 8 (0,6%) mahasiswa merasa **cukup puas** dan 2 (0,1%) mahasiswa merasa **tidak puas**. Tidak satupun mahasiswa di FTIK yang merasa **sangat tidak puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat.

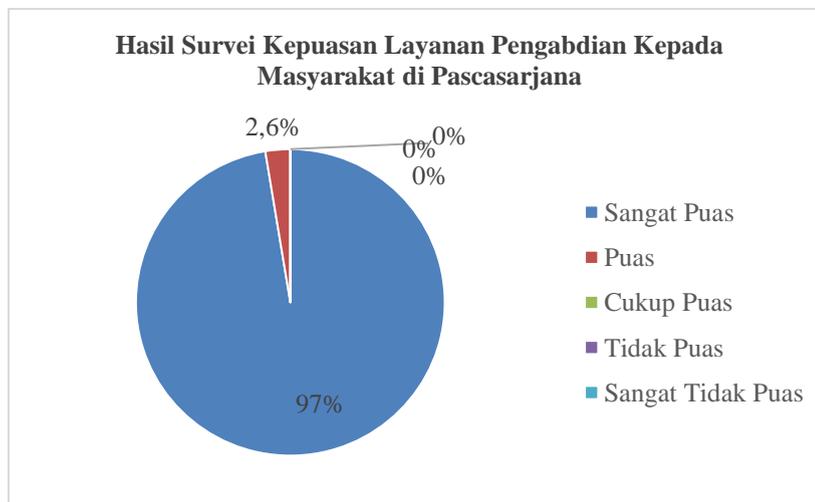


Gambar 7.8 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Manajemen Masing-masing Prodi di FTIK

Berdasarkan Gambar 7.8 di atas, dari kelima prodi di FTIK, angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Teknik Industri dengan skor rata-rata yang sama yakni 3,99 dengan predikat **puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Sistem Informasi dengan skor rata-rata 3,93 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat keseluruhan prodi di FTIK sebesar 3,93 dengan predikat **puas**.

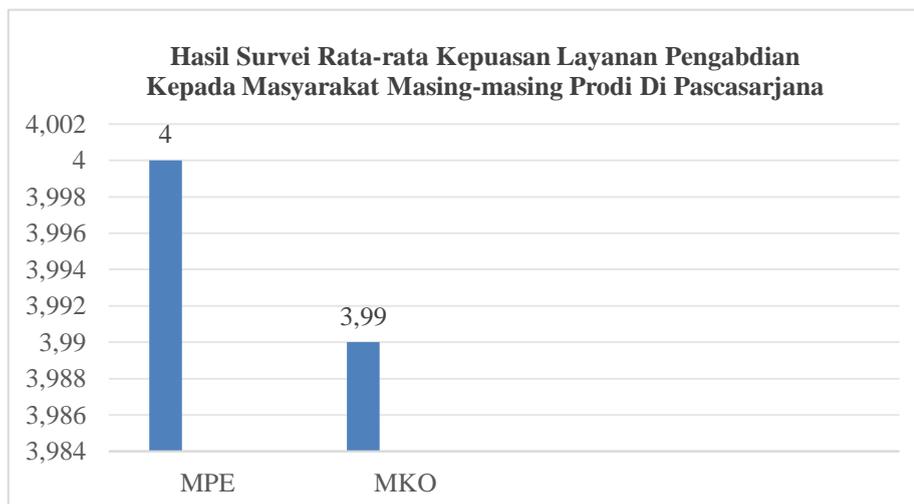
6. Pascasarjana

Pascasarjana terdiri atas program studi Magister Keguruan Olahraga dan Magister Pendidikan Ekonomi. Hasil analisis survei kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat di Pascasarjana disajikan dalam diagram berikut:



Gambar 7.9 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat di Pascasarjana

Responden dari Pascasarjana yang mengisi survei kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat berjumlah **38** mahasiswa. Berdasarkan Gambar 7.9 di atas, hasil survei menunjukkan bahwa 37 mahasiswa (97,4%) merasa **sangat puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat dan 1 (2,6%) mahasiswa merasa **puas**. Tidak satupun mahasiswa di Pascasarjana yang merasa **cukup puas, tidak puas** dan **sangat tidak puas** terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat.

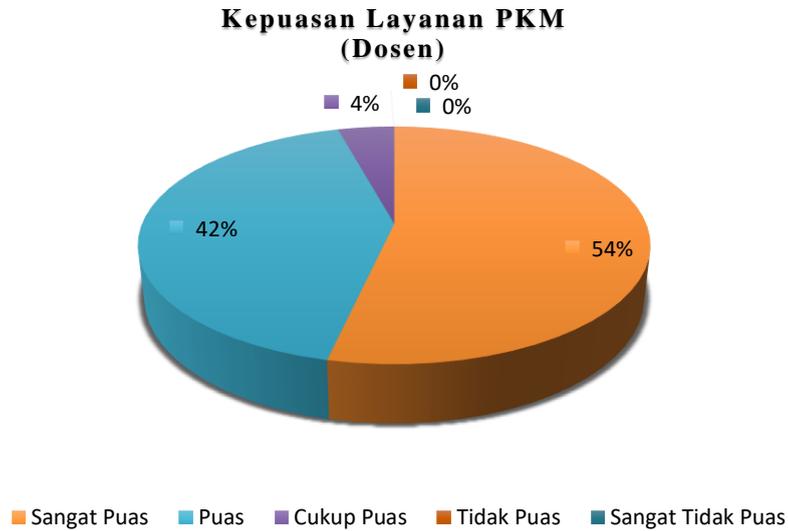


Gambar 7.10 Diagram Hasil Survei Rata-rata Kepuasan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat Masing-masing Prodi di Pascasarjana

Berdasarkan Gambar 7.10 di atas, dari kedua prodi di Pascasarjana, angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang tertinggi ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Prodi Magister Pendidikan Ekonomi dengan skor rata-rata yang sama yakni 4 dengan predikat **sangat puas**. Sedangkan angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang terendah ditunjukkan oleh para mahasiswa dari Magister Keguruan Olahraga dengan skor rata-rata 3,99 dengan predikat **puas**. Rata-rata angka kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat keseluruhan prodi di pascasarjana sebesar 3,99 dengan predikat **puas**.

C. Hasil Survei Kepuasan Layanan PKM (Penilaian oleh 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 7.11 Tingkat Kepuasan Layanan Pkm Oleh Dosen Pada Seluruh Fakultas

Pada Gambar 7.11 menunjukkan rata-rata nilai kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat oleh dosen pada seluruh Fakultas. Rincian informasi yang tersaji dalam grafik menampilkan persentase kepuasan sebesar 42% dengan kategori puas dan persentase kepuasan sebesar 54% dengan kategori sangat puas. Secara keluruhan dapat diambil rata-rata nilai kepuasan sebesar 3,63 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**.

A. 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 VIII
SURVEY KEPUASAN LAYANAN JENJANG KARIR

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	1, 2
		- Kesempatan Untuk Mengikuti Kursus/Pelatihan/Seminar/Workshop	
	Pengembangan karir	- Ketersediaan Informasi Tentang Karir	3,4,5
		- Mendapatkan Layanan Tentang Jenjang Karir	
		- Memperoleh Kesempatan Untuk Meningkatkan Jenjang Karir	
	Pengembangan Jabatan Akademik	- Ketersediaan Informasi Tentang Jabatan Akademik	6,7,8
		- Mendapatkan Layanan Tentang Jenjang Jabatan Akademik	
		- Memperoleh kesempatan untuk meningkatkan Jabatan Akademik	

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kepuasan Layanan Jenjang Karir, dukungan,dll	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
	Kebutuhan kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> - Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik - Terdaftar di BPJS Kesehatan dan ketenagakerjaan 	23, 24

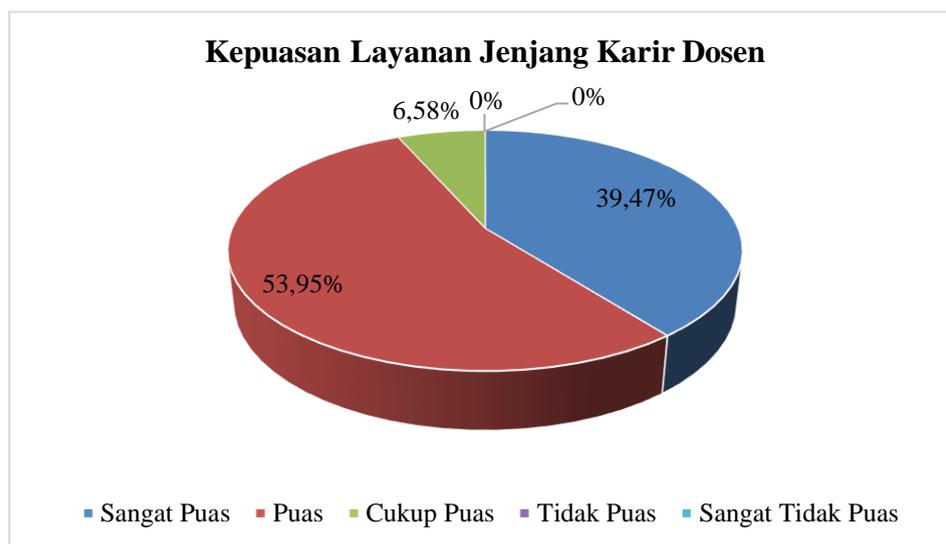
B. Hasil Survei Penilaian Layanan Jenjang Karier oleh Dosen

Survei kepuasan layanan jenjang karir dosen menghasilkan respon terhadap item-item layanan jenjang karir dosen dari 76 responden (dosen) dari berbagai program studi 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 8.2. Tingkat Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen

Kategori	Jumlah jawaban	Persentase
Sangat Puas (4.00)	30	39,47
Puas (3.00 – 3.99)	41	53,95
Cukup Puas (2.00 – 2.99)	5	6,58
Tidak Puas (1.00 – 1,99)	0	0
Sangat Tidak Puas (< 1)	0	0
	76	100



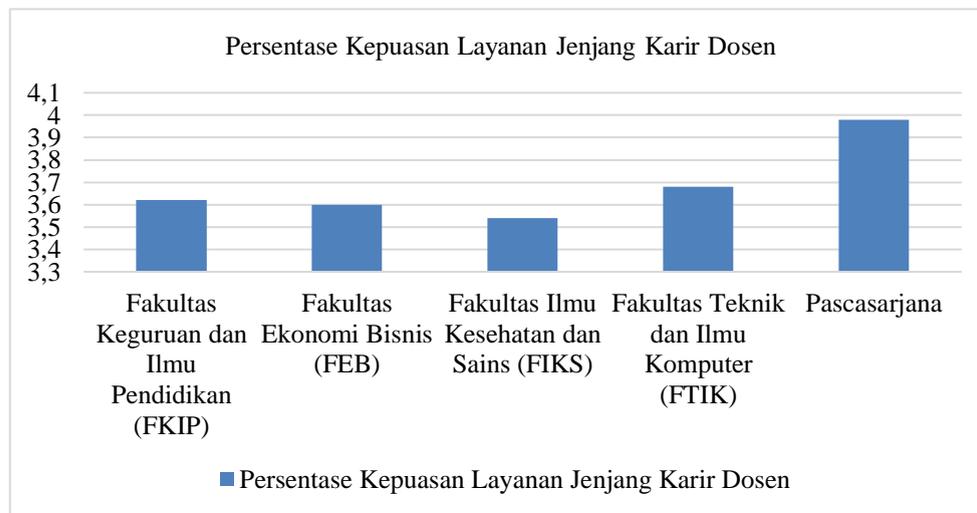
Gambar 8.1. Hasil Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen

Dari gambar 8.1 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen sebanyak 76 dosen. Dosen yang merasa sangat puas mencapai 39,47% sebanyak 30 orang, dosen yang merasa puas mencapai 53,95% sebanyak 40 orang, dosen yang merasa cukup puas mencapai 6,58% sebanyak 5 orang dan tidak ada dosen yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Secara keseluruhan, layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Puas**. Artinya, kinerja layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan **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. Jumlah Dosen Pengisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Jenjang Karir Dosen Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah Responden	Rata-Rata Kepuasan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	22	3,62
Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB)	12	3,60
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)	21	3,54
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)	15	3,68
Pascasarjana	4	3,98
	76	3,68



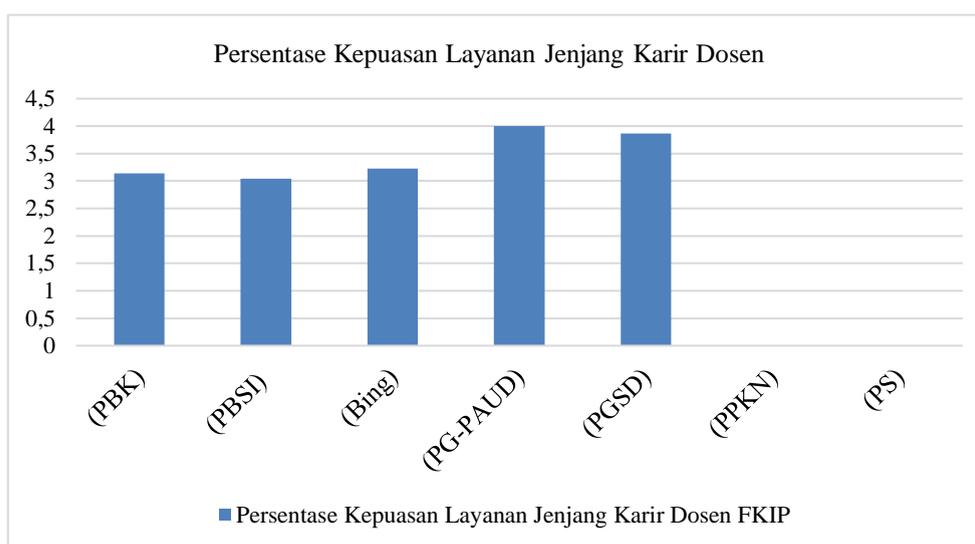
Gambar 8.2. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen Berdasarkan Fakultas

Dari gambar 8.2 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen sebanyak 76 dosen. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) memberikan nilai rata-rata 3,62 dengan jumlah responden sebanyak 22 dosen. Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) memberikan nilai rata-rata 3,54 dengan jumlah responden sebanyak 21 dosen. Dosen Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) memberikan nilai rata-rata 3,68 dengan jumlah responden sebanyak 15 dosen. Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) memberikan nilai rata-rata 3,60 dengan jumlah responden sebanyak 12 dosen dan dosen Pascasarjana memberikan nilai rata-rata 3,98 dengan jumlah responden sebanyak 4 dosen.

Secara keseluruhan, layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Puas**. Artinya, kinerja layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan memuaskan dalam memberikan layanan untuk 4 fakultas (FKIP, FIKS, FTIK, FEB) dan Pascasarjana di lingkungan Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 8.4. 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)	3	3,14
Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI)	1	3,04
Prodi Pendidikan Bahasa Inggris (Bing)	4	3,23
Prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD)	2	4,00
Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	12	3,87
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN)	0	0
Prodi Pendidikan Sejarah (PS)	0	0
	22	3,62



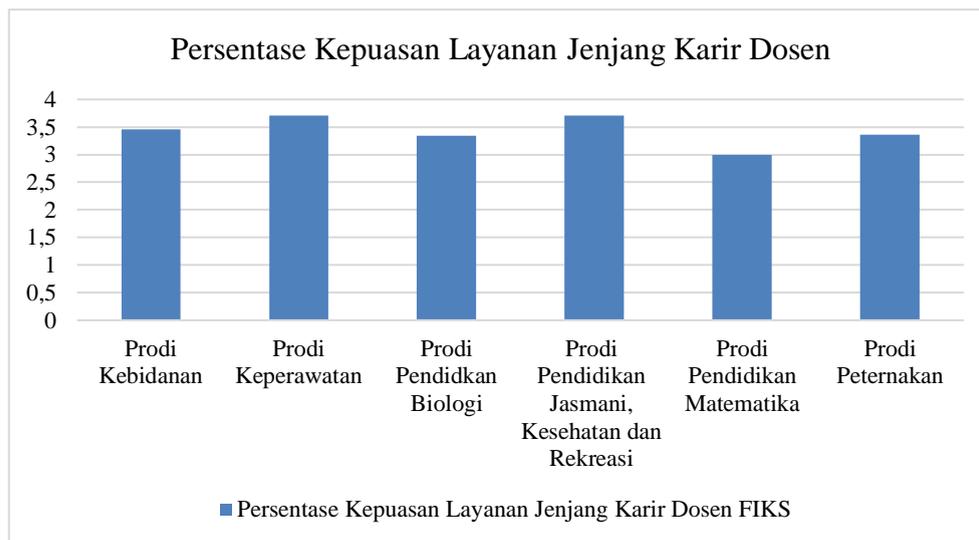
Gambar 8.3. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan jenjang Karir Dosen pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

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 22 dosen. Dosen prodi Pendidikan Bahasa Inggris (P. Bing) memberikan nilai rata-rata 3,23 dengan jumlah responden sebanyak 4 dosen. Dosen prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) memberikan nilai rata-rata 4,00 dengan jumlah responden sebanyak 2 dosen. Dosen prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) memberikan nilai rata-rata 3,87 dengan jumlah responden sebanyak 12 dosen. Dosen Prodi Bimbingan dan Konseling (PBK) memberikan nilai rata-rata 3,14 dengan jumlah responden sebanyak 3 dosen. Dosen Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBSI) memberikan nilai rata-rata 3,04 dengan jumlah responden sebanyak 1 dosen. Sedangkan dosen Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN) dan Prodi Pendidikan Sejarah (PS) tidak mengisi.

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

Tabel 8.5. 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	3,46
Prodi Keperawatan	3	3,71
Prodi Pendidikan Biologi	5	3,34
Prodi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi	9	3,71
Prodi Pendidikan Matematika	1	3,00
Prodi Peternakan	2	3,36
	21	3,54



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

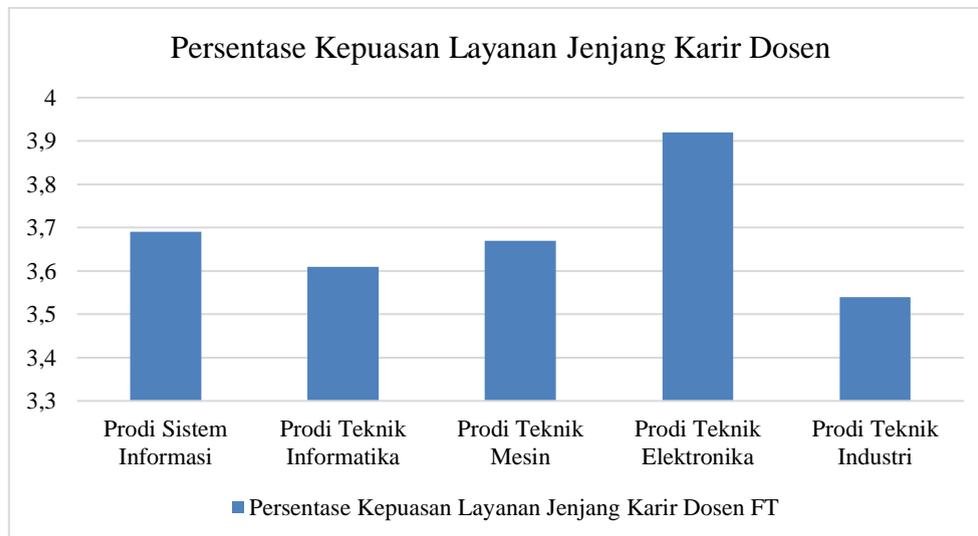
Dari gambar 3.4 dan tabel 8.5 di atas, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains sebanyak 21 dosen. Dosen prodi Kebidanan memberikan nilai rata-rata 3,46 dengan jumlah responden sebanyak 1 dosen. Dosen prodi Keperawatan memberikan nilai rata-rata 3,71 dengan jumlah responden sebanyak 3 dosen. Dosen Prodi Pendidikan Biologi memberikan nilai rata-rata 3,34 dengan jumlah responden sebanyak 5 dosen. Dosen Prodi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi nilai rata-rata 3,71 dengan jumlah responden sebanyak 9 dosen. Dosen prodi Pendidikan Matematika memberikan nilai rata-rata 3,00 dengan

jumlah responden sebanyak 1 dosen dan Dosen Prodi Peternakan memberikan nilai rata-rata 3,36 dengan jumlah responden sebanyak 2 dosen.

Secara keseluruhan pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS), layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Puas**. Artinya, kinerja layanan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan memuaskan dalam memberikan layanan untuk dosen prodi kebidanan, keperawatan, pendidikan biologi, Prodi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, Prodi Peternakan dan Prodi Pendidikan Matematika di lingkup Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 8.6. Jumlah Dosen Pengisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Layanan jenjang Karir Dosen pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

	Jumlah Dosen	Rata-rata Kepuasan
Prodi Sistem Informasi	6	3,69
Prodi Teknik Informatika	5	3,61
Prodi Teknik Mesin	1	3,67
Prodi Teknik Elektronika	2	3,92
Prodi Teknik Industri	1	3,54
	15	3,68



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

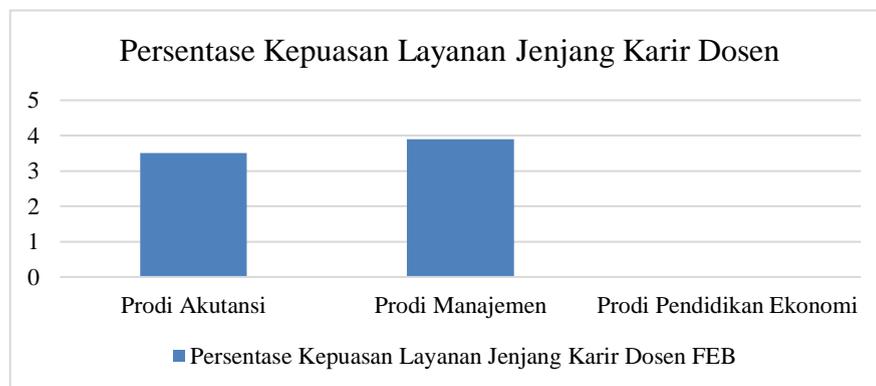
Dari gambar 8.5 dan tabel 8.6 di atas, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer sebanyak 15 dosen. Dosen prodi Sistem Informasi memberikan nilai rata-rata 3,69 dengan jumlah responden sebanyak 6 dosen. Dosen prodi Teknik Informatika memberikan nilai rata-rata 3,61 dengan jumlah responden sebanyak 5 dosen. Dosen Prodi Teknik Mesin memberikan nilai rata-

rata 3,67 dengan jumlah responden sebanyak 1 dosen. Dosen Prodi Teknik Elektronika memberikan nilai rata-rata 3,92 dengan jumlah responden sebanyak 2 dosen. Dosen Prodi Teknik Industri memberikan nilai rata-rata 3,54 dengan jumlah responden sebanyak 1 dosen.

Secara keseluruhan pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Puas**. Artinya, kinerja layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan memuaskan dalam memberikan layanan untuk dosen prodi SI, TI, Teknik Elektronika, Prodi Teknik Industri dan teknik mesin di lingkup Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 8.7. Jumlah Dosen Pengisi Kuisioner Tingkat Kepuasan Layanan jenjang Karir Dosen pada Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB)

	Jumlah Dosen	Rata-rata Kepuasan
Prodi Akutansi	9	3,5
Prodi Manajemen	3	3,90
Prodi Pendidikan Ekonomi	0	0
	12	3,60



Gambar 8.6. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen pada Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB)

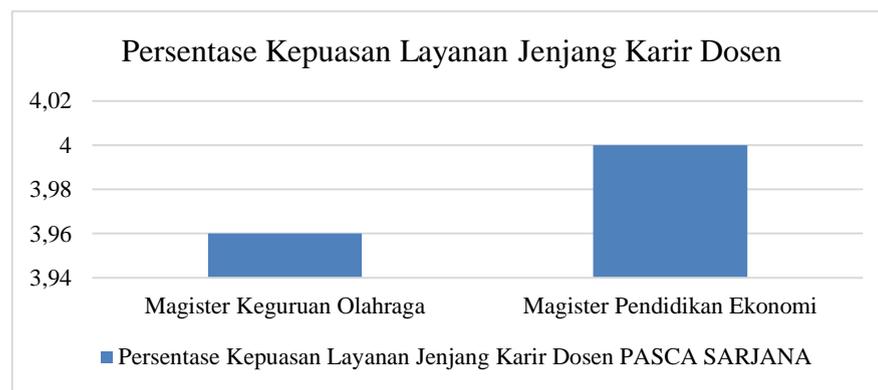
Dari gambar 8.6 dan tabel 8.7 di atas, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen dari Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) sebanyak 12 dosen. Dosen prodi Akutansi memberikan nilai rata-rata 3,5 dengan jumlah responden sebanyak 9 dosen. Dosen Prodi Manajemen memberikan nilai rata-rata 3,90 dengan jumlah responden sebanyak 3 dosen dan Dosen Prodi Pendidikan Ekonomi tidak mengisi.

Secara keseluruhan pada Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB), layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Puas**. Artinya, kinerja layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri

dirasakan memuaskan dalam memberikan layanan untuk dosen Prodi Akuntansi, Prodi Manajemen, dan Prodi Pendidikan Ekonomi di lingkup Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Tabel 8.8. Jumlah Dosen Pengisi Kuisioner Tingkat Kepuasan Layanan jenjang Karir Dosen pada Program Pascasarjana

	Jumlah Dosen	Rata-rata Kepuasan
Magister Keguruan Olahraga	2	3,96
Magister Pendidikan Ekonomi	2	4,00
	4	3,98



Gambar 8.7. Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan Jenjang Karir Dosen pada Program Pascasarjana

Dari gambar 8.7 dan tabel 8.8 di atas, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir dosen dari program Pascasarjana sebanyak 4 dosen. Dosen Prodi Magister Keguruan Olahraga memberikan nilai rata-rata 3,96 dengan jumlah responden sebanyak 2 dosen. Dosen Prodi Magister Pendidikan Ekonomi memberikan nilai rata-rata 4,00 dengan jumlah responden sebanyak 2 dosen.

Secara keseluruhan pada Fakultas Pascasarjana, layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat **Puas**. Artinya, kinerja layanan kepuasan jenjang karir dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri dirasakan memuaskan dalam memberikan layanan untuk dosen Prodi Magister Keguruan Olahraga dan Dosen Prodi Magister Pendidikan Ekonomi di lingkup Fakultas Pascasarjana Universitas Nusantara PGRI Kediri.

C. Hasil Survei Layanan Jenjang Karir oleh Tenaga Kependidikan

Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan jenjang karir dan dukungan universitas merupakan proses untuk menilai sejauh mana para tendik merasa puas dengan fasilitas dan bantuan yang diberikan oleh institusi dalam pengembangan karir mereka. Beberapa aspek yang dapat diukur dalam survei kepuasan tendik ini antara lain:

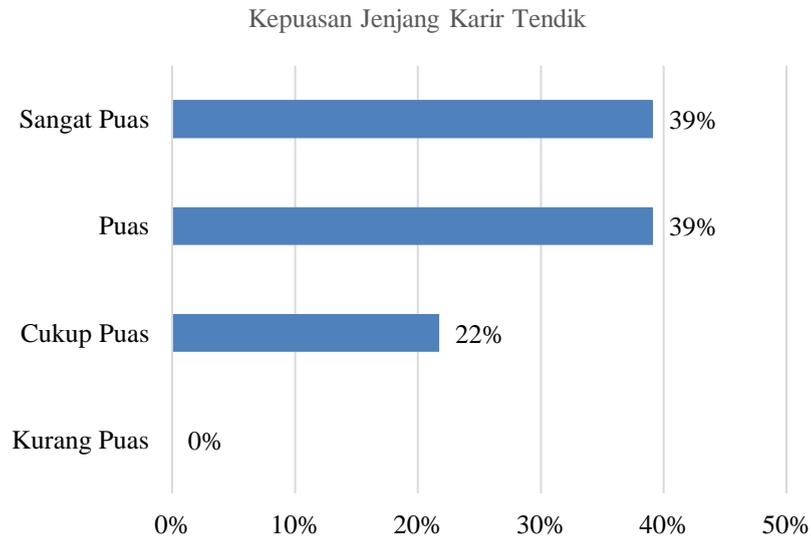
Tabel 8.9. Indikator penilaian survei kepuasan layanan jenjang karir Tendik

Variabel	Indikator	Sub indikator	Item
Layanan Jenjang Karir	Akses Informasi Karir	Kemudahan tendik dalam mendapatkan informasi mengenai peluang pengembangan karir, promosi, dan pelatihan	1,2,3
	Kesempatan Pengembangan Diri	Sejauh mana universitas menyediakan program pelatihan, seminar, atau sertifikasi untuk meningkatkan kompetensi tendik	4,5,6
	Transparansi Proses Promosi	Kejelasan dan keterbukaan dalam proses kenaikan jabatan, evaluasi kinerja, serta kriteria yang digunakan untuk promosi	7,8,9
Dukungan Universitas	Fasilitas Pendukung	Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung pekerjaan sehari-hari dan pengembangan karir tendik	10,11
	Penghargaan dan Pengakuan	Sistem penghargaan yang diberikan kepada tendik atas prestasi atau kontribusi mereka terhadap universitas	12
	Kesejahteraan Tendik	Program kesejahteraan, seperti Kesehatan (terdaftar di BPJS), cuti, dan tunjangan yang disediakan oleh universitas untuk tendik.	13,14,15
	Kebijakan Karir yang Mendukung	Kebijakan-kebijakan yang jelas dan adil terkait jenjang karir tendik, seperti aturan terkait rotasi pekerjaan, mentoring, dan pendampingan karir	16,17,18

Survei kepuasan layanan jenjang karir tendik menghasilkan respon terhadap item-item layanan jenjang karir tendik dari 23 responden (tendik) dari berbagai program studi di 4 (empat) fakultas dan 1 (satu) pasca sarjana di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif hasil penilaian keseluruhan dari data yang telah diperoleh:

Tabel 8.10. Tingkat Kepuasan Layanan Jenjang Karir Tenaga Kependidikan

Kategori	Jumlah jawaban	Persentase
Sangat Puas ($3 < x \leq 4$)	9	39%
Puas ($2 < x \leq 3$)	9	39%
Cukup Puas ($1 < x \leq 2$)	5	23%
Kurang Puas (1)	0	0
Jumlah	23	100%



Gambar 8.9. Hasil Survey Kepuasan Layanan Jenjang Karir Tendik

Dari gambar 8.9 tersebut, yang memberikan penilaian terhadap layanan jenjang karir Tendik sebanyak 23 tendik. Tenaga kependidikan yang merasa sangat puas mencapai 39 % dari keseluruhan responden atau sejumlah 23 tendik, dan yang merasa puas mencapai 39%, sisanya merasa cukup puas mencapai 22% atau sejumlah 5 tendik. Secara keseluruhan, layanan kepuasan jenjang karir tendik di Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki predikat puas. Artinya, para tendik di Universitas Nusantara PGRI Kediri merasa puas dengan fasilitas dan bantuan yang diberikan oleh institusi dalam pengembangan karir mereka.

D. Rekomendasi

1. Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui semua item memiliki tingkat kepuasan rata-rata di semua fakultas 3,68 dengan kategori **PUAS**. Dengan demikian tingkat kepuasan layanan jenjang karir, dukungan dll bagi dosen telah dipersepsikan dengan baik oleh institusi, tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2023/2024 perlu 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 2023/2024 ini.
2. Berdasarkan data survei kepuasan layanan jenjang karir tenaga kependidikan (Tendik) di Universitas Nusantara PGRI Kediri, berikut beberapa rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut:

- a) Peningkatan Akses Informasi Karir
- Meskipun ada akses yang cukup baik, universitas dapat mempertimbangkan pengembangan platform digital khusus untuk informasi pengembangan karir, promosi, dan pelatihan bagi tendik agar lebih mudah diakses dan selalu up-to-date.
- b) Pengembangan Program Pelatihan dan Pengembangan Diri
- Program pelatihan, seminar, atau sertifikasi yang tersedia sudah baik, namun universitas bisa meningkatkan variasi program, misalnya dengan memperkenalkan pelatihan berbasis teknologi terbaru atau program yang relevan dengan pengembangan karir di masa depan.
- c) Transparansi Proses Promosi
- Sebaiknya universitas terus menjaga transparansi dalam proses promosi dan evaluasi kinerja. Universitas dapat mengadakan sesi sosialisasi atau workshop tentang kriteria dan proses promosi agar lebih dipahami oleh semua pihak.
- d) Peningkatan Fasilitas Pendukung
- Tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pekerjaan dan pengembangan karir tendik penting untuk terus diperbaiki. Penambahan fasilitas teknologi dan aksesibilitas digital dapat membantu meningkatkan efisiensi pekerjaan sehari-hari tendik.
- e) Penghargaan dan Pengakuan
- Sistem penghargaan dan pengakuan perlu disosialisasikan lebih baik agar setiap tendik merasa diapresiasi atas kontribusinya. Program penghargaan berbasis pencapaian yang lebih beragam bisa menjadi motivasi tambahan bagi tendik.
- f) Kesejahteraan Tendik
- Program kesejahteraan yang mencakup BPJS, cuti, dan tunjangan sudah cukup memadai, namun peningkatan pada aspek tunjangan tambahan atau program kesejahteraan lainnya, seperti bantuan pendidikan untuk anak atau program pensiun, bisa dipertimbangkan.
- g) Kebijakan Karir yang Mendukung
- Kebijakan yang jelas dan adil terkait rotasi pekerjaan, mentoring, dan pendampingan karir harus terus dipertahankan dan dikembangkan. Program mentoring karir bisa diperluas agar setiap tendik mendapatkan panduan karir yang lebih baik.

h) Peningkatan Sosialisasi dan Feedback

- Melakukan survei kepuasan secara rutin dan terbuka terhadap feedback dari tendik sangat penting untuk terus memperbaiki layanan. Selain itu, sosialisasi kebijakan dan kesempatan pengembangan karir perlu dilakukan secara berkala.

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 dengan reputasi regional ASEAN yang unggul, tangguh dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni berbasis kearifan lokal.

Selain itu, dalam rangka mencapai visi Universitas, Universitas Nusantara PGRI Kediri akan terus melakukan kerja sama dengan berbagai institusi dalam maupun luar negeri dengan bermodalkan 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 61 responden dari berbagai program studi yang tergabung di 4 fakultas (FIKS, FKIP, FTIK dan FEB) 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 2023/2024

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	1	2.78%	0	0%	14	38.89%	21	58.33%
item2	1	2.78%	0	0%	20	55.56%	15	41.67%
item3	1	2.78%	0	0%	17	47,22%	18	50%
item4	1	2.78%	1	2.78%	18	50%	16	44.44%
item5	1	2.78%	0	0%	15	41.67%	20	55.56%
item6	1	2.78%	0	0%	21	58.33%	14	38.89%
item7	1	2.78%	0	0%	23	63.89%	12	33.33%
item8	1	2.78%	0	0%	20	55.56%	15	41.67%
item9	1	2.78%	0	0%	18	50%	17	47.22%
item10	1	2.78%	0	0%	22	61.11%	13	36.11%

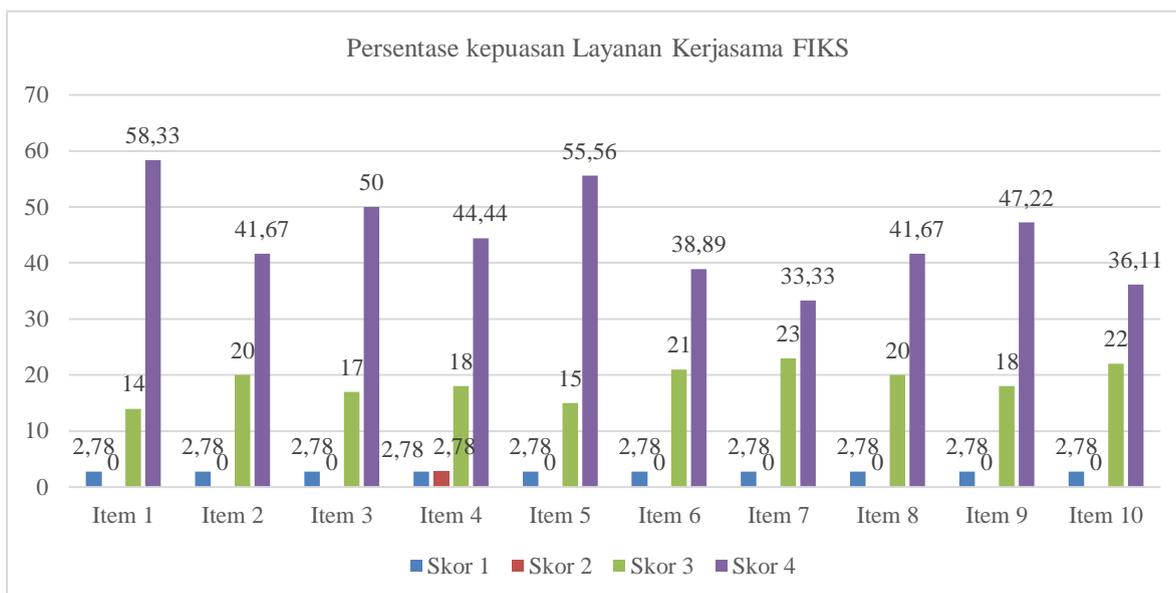
Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2023/2024, diolah

Berdasarkan Tabel 9.1. tentang hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2023/2024 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 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 14 mitra atau 38.89% menyatakan puas, dan sebanyak 21 mitra atau 58.33% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu “Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban” diketahui sebanyak 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 20 mitra atau 55.56% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mitra atau 41.67% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu “Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” diketahui sebanyak 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas,

sebanyak 17 mitra atau 47.22% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mitra atau 50% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu “Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” diketahui sebanyak 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mitra atau 2.78% menyatakan tidak puas, sebanyak 18 mitra atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mitra atau 44.44% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu “Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri” diketahui sebanyak 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 15 mitra atau 41.67% menyatakan puas, dan sebanyak 20 mitra atau 55.56% menyatakan sangat puas.

Tabel 9.1 di atas, juga menunjukkan bahwa pada **item 6** yaitu “Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama” diketahui sebanyak 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 21 mitra atau 58.33% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mitra atau 38.89% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu “Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” diketahui sebanyak 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mitra atau 63,89% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mitra atau 33.33% 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 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 20 mitra atau 55.56% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mitra atau 41.67% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu “SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional” diketahui sebanyak 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 18 mitra atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mitra atau 47.22% 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 1 mitra atau 2.78% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 22 mitra atau 61.11% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mitra atau 36.11% 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 2023/2024

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 2023/2024

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	2.78%	0%	38.89%	58.33%	97.22%
2	Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban	2.78%	0%	55.56%	41.67%	97.23%
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	2.78%	0%	47.22%	50%	97.22%
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan	2.78%	2.78%	50.00%	44.44%	94.44%
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara institusi	2.78%	0%	41.67%	55.56%	97.23%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
	kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri					
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	2.78%	0%	58.33%	38.89%	97.22%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	2.78%	0%	63.89%	33.33%	97.22%
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	2.78%	0%	55.56%	41.67%	97.23%
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	2.78%	0%	50%	47.22%	97.23%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantaram PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang	2.78%	0%	61.11%	36.11%	97.22%

Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2023/2024, diolah

Berdasarkan tabel 9.2. tentang tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) Tahun Akademik 2023/2024 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item “Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama” adalah sebesar 97,22%; tingkat kepuasan pada item “Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban” adalah sebesar 97,23%; tingkat kepuasan pada item “Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” adalah sebesar 97,22%; tingkat kepuasan pada item “Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” adalah sebesar 94,44%; tingkat kepuasan pada item “Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri” adalah sebesar 97,23%; tingkat kepuasan pada item “Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama” adalah sebesar 97,22%; tingkat kepuasan pada item “Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” adalah sebesar 97,22%; tingkat kepuasan pada item “SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama” adalah sebesar 97,23%; tingkat kepuasan pada item “SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional” adalah sebesar 97,22%; 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 97,22%.

Tabel 9.3 Hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2023/2024

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	1	9.09%	0	0%	5	45.45%	5	45.45%
item2	0	0%	0	0%	3	27.27%	8	72.73%
item3	1	9.09%	0	0%	6	54.55%	4	36.36%
item4	0	0%	0	0%	6	54.55%	5	45.45%
item5	0	0%	0	0%	7	63.64%	4	36.36%
item6	0	0%	0	0%	5	45.45%	6	54.55%
item7	0	0%	0	0%	8	72.73%	3	27.27%
item8	0	0%	0	0%	5	45.45%	6	54.55%
item9	0	0%	0	0%	7	63.64%	4	36.36%
item10	0	0%	0	0%	6	54.55%	5	45.45%

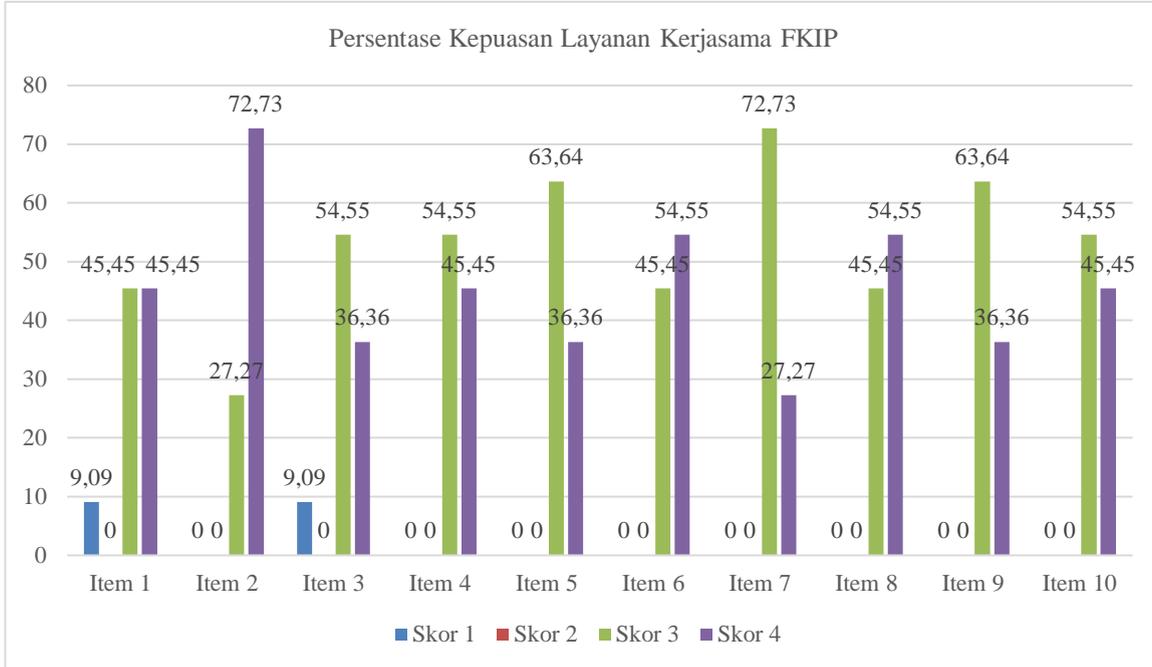
Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2023/2024, diolah

Berdasarkan Tabel 9.3. tentang hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan (FKIP) tahun akademik 2023/2024 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 1 mitra atau 9.09% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 5 mitra atau 45.45% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mitra atau 45.45% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 27.27% menyatakan puas, dan sebanyak 8 mitra atau 72.73% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu “Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” diketahui sebanyak 1 mitra atau 9.09% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 6 mitra atau 54.55% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mitra atau 36.36% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu “Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 6 mitra atau 54.55% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mitra atau 45.45%

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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 7 mitra atau 63.64% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mitra atau 36.36% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 5 mitra atau 45.45% menyatakan puas, dan sebanyak 6 mitra atau 54.55% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu “Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 8 mitra atau 72.73% menyatakan puas, dan sebanyak 3 mitra atau 27.27% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 5 mitra atau 45.45% menyatakan puas, dan sebanyak 6 mitra atau 54.55% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 7 mitra atau 63.64% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mitra atau 36.36% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 6 mitra atau 54.55% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mitra atau 45.45% 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 2023/2024

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 2023/2024

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	9.09%	0%	45,45%	45,45%	90.90%
2	Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban	0%	0%	27,27%	72,73%	100%
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	9.09%	0%	54,55%	36,36%	90.91%
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan	0%	0%	54,55%	45,45%	100%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri	0%	0%	63,64%	36,36%	100%
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	0%	0%	45,45%	54,55%	100%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0%	0%	72,73%	27,27%	100%
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	0%	0%	45,45%	54,55%	100%
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	0%	0%	63,64%	36,36%	100%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang	0%	0%	54,55%	45,45%	100%

Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2023/2024, diolah

Berdasarkan tabel 9.4. tentang tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item “Bidang kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama” adalah sebesar 90,90%; 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 90,91%; 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 dan Ilmu Komputer (FTIK) Tahun
Akademik 2023/2024**

	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%	4	66.67%	2	33.33%
item2	0	0%	0	0%	4	66.67%	2	33.33%
item3	0	0%	0	0%	4	66.67%	2	33.33%
item4	0	0%	0	0%	4	66.67%	2	33.33%
item5	0	0%	0	0%	5	83.33%	1	16.67%
item6	0	0%	0	0%	4	66.67%	2	33.33%
item7	0	0%	0	0%	4	66.67%	2	33.33%
item8	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%
item9	0	0%	0	0%	4	66.67%	2	33.33%
item10	0	0%	0	0%	4	66.67%	2	33.33%

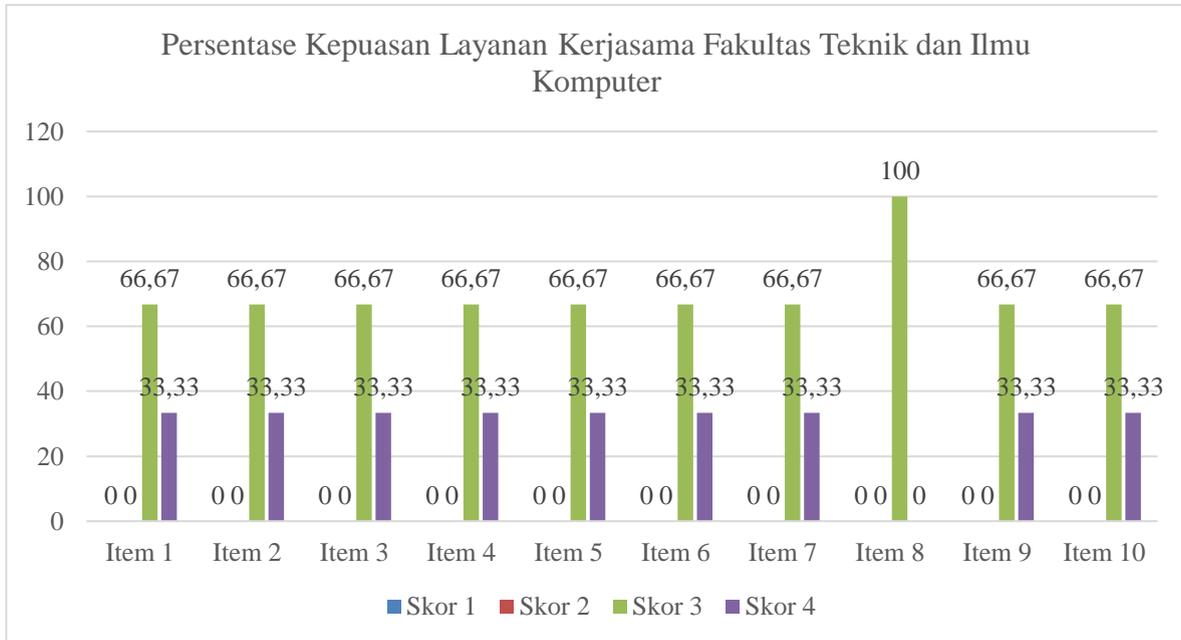
Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2023/2024, diolah

Berdasarkan Tabel 9.5. tentang hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) tahun akademik 2023/2024 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66,67% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.33% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66,67% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.33% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu “Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66,67% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.33% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu “Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66,67% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.33% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak

puas, sebanyak 5 mitra atau 83.33% menyatakan puas, dan sebanyak 1 mitra atau 16.67% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66,67% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.33% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu “Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66,67% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.33% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 6 mitra atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 mitra atau 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66,67% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.33% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 66,67% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 33.33% 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 dan Ilmu Komputer (FTIK) Tahun Akademik 2023/2024

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 dan Ilmu Komputer (FTIK) terhadap layanan kerjasama adalah sebagai berikut:

Tabel 9.6. Tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) Tahun Akademik 2023/2024

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%	66,67%	33,33%	100%
2	Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban	0%	0%	66,67%	33,33%	100%
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	0%	0%	66,67%	33,33%	100%
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan	0%	0%	66,67%	33,33%	100%
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri	0%	0%	83,33%	16,67%	100%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	0%	0%	66,67%	33,33%	100%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0%	0%	66,67%	33,33%	100%
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	0%	0%	100%	0%	100%
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	0%	0%	66,67%	33,33%	100%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang	0%	0%	66,67%	33,33%	100%

Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2023/2024, diolah

Berdasarkan Tabel 9.6. tentang tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) tahun akademik 2023/2024 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 9.7 Hasil Analisis Deskriptif Layanan Kerjasama pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Tahun Akademik 2023/2024**

	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%	3	37.50%	5	62.50%
item2	0	0%	0	0%	4	50%	4	50%
item3	0	0%	0	0%	3	37.50%	5	62.50%
item4	0	0%	0	0%	3	37.50%	5	62.50%
item5	0	0%	0	0%	3	37.50%	5	62.50%
item6	0	0%	0	0%	6	75%	2	25%
item7	0	0%	0	0%	5	62.50%	3	37.50%
item8	0	0%	0	0%	4	50%	4	50%
item9	0	0%	0	0%	3	37.50%	5	62.50%
item10	0	0%	0	0%	4	50%	4	50%

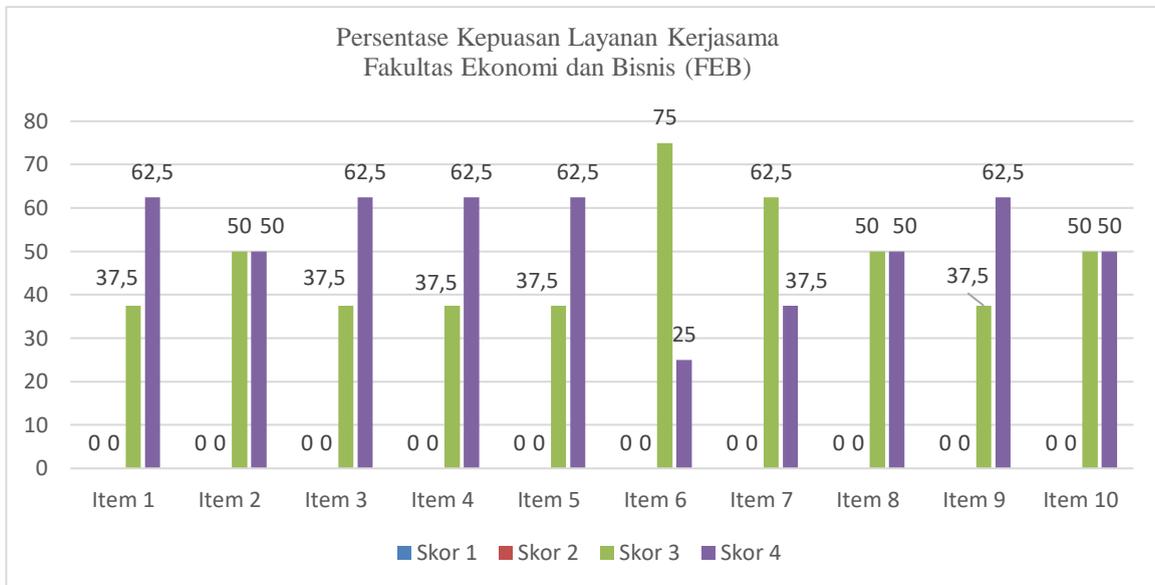
Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2023/2024, diolah

Berdasarkan Tabel 9.7. tentang hasil analisis deskriptif layanan kerjasama pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) tahun akademik 2023/2024 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 37.50% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mitra atau 62.5% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mitra atau 50% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu “Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 37.50% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mitra atau 62.5% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu “Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 37.5% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mitra atau 62.5% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 37.5% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mitra atau 62.5% menyatakan sangat puas.

Tabel 9.7 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% menyatakan tidak puas, sebanyak 6 mitra atau 75% menyatakan puas, dan sebanyak 2 mitra atau 25% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu “Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku” diketahui sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 5 mitra atau 62.5% menyatakan puas, dan sebanyak 3 mitra atau 37.5% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 4 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 mitra atau 37.5% menyatakan puas, dan sebanyak 5 mitra atau 62.5% 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% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 mitra atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 mitra atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 4 mitra atau 50% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan mitra kerjasama dapat dilihat seperti pada Gambar 9.4



Gambar 9.4. Hasil Kepuasan Layanan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Tahun Akademik 2023/2024

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 Ekonomi dan Bisnis (FEB) terhadap layanan kerjasama adalah sebagai berikut:

Tabel 9.8. Tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Tahun Akademik 2023/2024

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%	37.5%	62.5%	100%
2	Proses pembuatan MoU dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai jawaban	0%	0%	50%	50%	100%
3	Universitas Nusantara PGRI Kediri memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	0%	0%	37.5%	62.5%	100%
4	Kerjasama dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri berjalan sesuai dengan yang diharapkan	0%	0%	37.5%	62.5%	100%
5	Kami mendapatkan manfaat yang baik dalam menjalin kerjasama antara Institusi kami dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri	0%	0%	37.5%	62.5%	100%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
6	Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian kerjasama	0%	0%	75%	25%	100%
7	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0%	0%	62.5%	37.5%	100%
8	SDM yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama	0%	0%	50%	50%	100%
9	SDM Universitas Nusantara PGRI Kediri bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional	0%	0%	37.5%	62.5%	100%
10	Apakah menurut Bapak/Ibu kurikulum di Universitas Nusantara PGRI Kediri perlu dikembangkan untuk menghadapi dunia kerja di masa mendatang	0%	0%	50%	50%	100%

Sumber: Hasil survei layanan kerjasama 2023/2024, diolah

Berdasarkan Tabel 9.8. tentang tingkat kepuasan layanan kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2023/2024 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%.

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 80% (**Puas**). Dengan demikian tingkat kepuasan layanan kerjasama telah dipersepsikan dengan baik oleh para mitra, tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2023/2024 perlu ditingkatkan lagi. Namun, sosialisasi dan penyebaran link survei perlu diperluas pada jejaring mitra sesuai dengan mitra kerjasama yang dilakukan, 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 survei kepuasan pengguna layanan manajemen oleh alumni menghasilkan respon terhadap item-item layanan manajemen oleh alumni dengan total responden sebanyak 1117 lulusan. Responden berasal dari 23 program studi yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Adapun sebaran responden survey layanan manajemen oleh alumni disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 10.1 Sebaran Layanan Manajemen Oleh Alumni

Fakultas	Program Studi	Responden	Jumlah
FKIP	Bimbingan dan Konseling (BK)	102	448
	Pendidikan Sejarah	2	
	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	3	
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	44	
	Pendidikan Bahasa Inggris	18	
	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	112	
	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD)	167	
FIKS	Pendidikan Matematika	56	193
	Pendidikan Biologi	68	
	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (PENJASKESREK)	39	
	Peternakan	15	
	Keperawatan	9	
	Kebidanan	6	
FEB	Manajemen	113	215
	Akuntansi	93	
	Pendidikan Ekonomi	9	
FTIK	Teknik Mesin	68	261
	Teknik Informatika	93	
	Sistem Informasi	75	
	Teknik Industri	13	
	Teknik Elektronika	12	
Pascasarjana	Magister Keguruan Olahraga	6	11
	Magister Pendidikan Ekonomi	5	

Hasil survey layanan manajemen oleh alumni didapatkan dari responden yang terdapat pada tabel 10.1 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 layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 448 di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 10.2. Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	11	0	70	351	16
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	6	7	17	410	8
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	3	2	4	412	27
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	0	0	0	440	8
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	0	0	0	442	6

Berikut ini persentasi hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 448 di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 10.3. Persentase Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

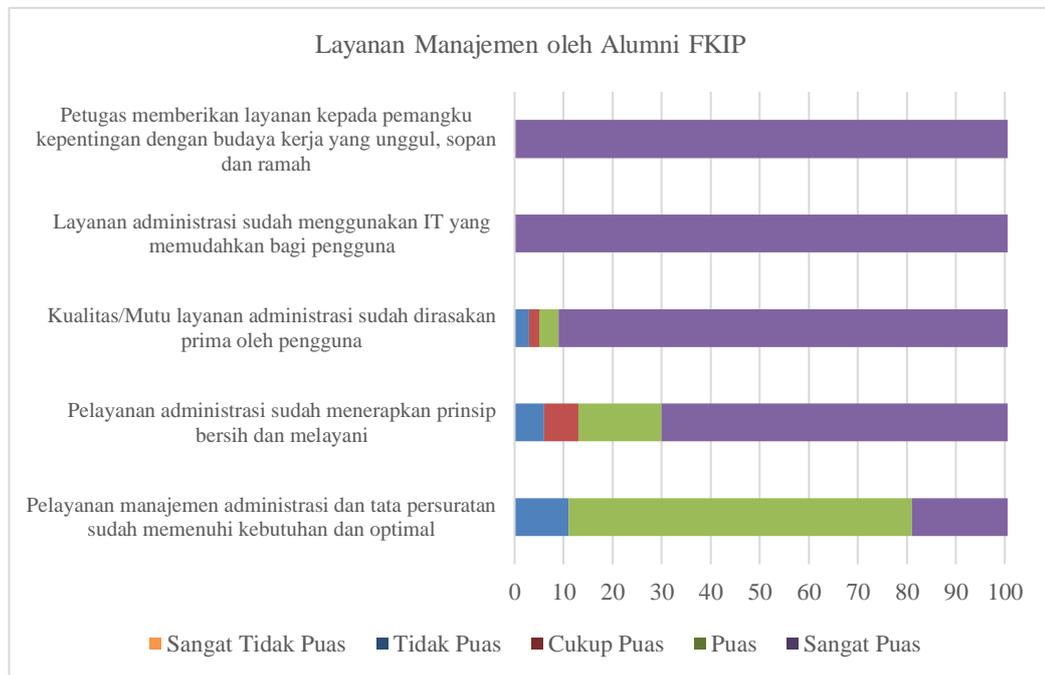
No	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	2,5%	0%	15,6%	78,3%	3,6%
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	1,3%	1,6%	3,8%	91,5%	1,8%
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	0,7%	0,4%	0,9%	92,0%	6,0%

4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	0%	0%	0%	98,2%	1,8%
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	0%	0%	0%	98,7%	1,3%

Berdasarkan tabel 10.2 dan tabel 10. 3 tentang layanan manajemen oleh alumni pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh alumni. **Item 1** yaitu "Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal" diketahui sebanyak 11 alumni atau 2,5% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 alumni atau 15,6% menyatakan puas, sebanyak 351 alumni atau 78,3% menyatakan puas, dan sebanyak 16 alumni atau 3,6% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu "Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani" diketahui sebanyak 6 alumni atau 1,3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 alumni atau 1,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 17 alumni atau 3,8% menyatakan puas, sebanyak 410 alumni atau 9,1% menyatakan puas, dan sebanyak 8 alumni atau 1,8% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu "Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna" diketahui sebanyak 3 alumni atau 0,7% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 alumni atau 0,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 alumni atau 0,9% menyatakan puas, sebanyak 412 alumni atau 92% menyatakan puas, dan sebanyak 27 alumni atau 6% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna" diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 440 alumni atau 98,2% menyatakan puas, dan sebanyak 8 alumni atau 1,8% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah" diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan

tidak puas, sebanyak 442 alumni atau 98.7% menyatakan puas, dan sebanyak 6 alumni atau 1.3% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan manajemen alumni dapat dilihat seperti pada grafik Gambar 10.1



Gambar 10.1 Layanan Manajemen oleh Alumni FKIP

2. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) terdiri atas enam program studi, antara lain program studi Pendidikan Matematika, Pendidikan Biologi, Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek), Peternakan, Keperawatan, dan Kebidanan. Berdasarkan hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 193 di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 10.4. Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	5	0	67	98	23
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	0	5	49	79	60
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	2	9	8	80	94
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	0	0	0	170	23
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	0	0	0	60	133

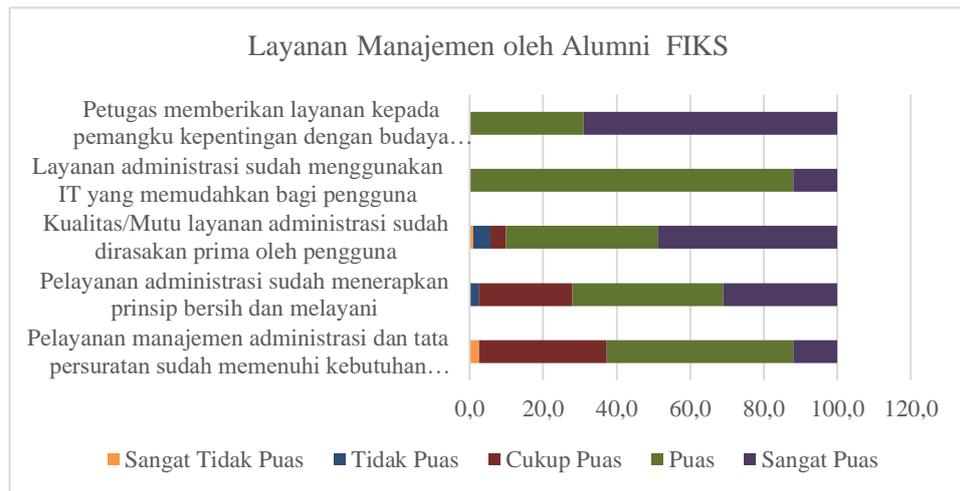
Berikut ini persentasi hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 193 di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 10.5. Persentase Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	2,6%	0%	34,7%	50,8%	11,9%
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	0%	2,6%	25,4%	40,9%	31,1%
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	1,0%	4,7%	4,1%	41,5%	48,7%
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	0%	0%	0%	88,1%	11,9%
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	0%	0%	0%	31,1%	68,9%

Berdasarkan Tabel 10.4 dan tabel 10.5 tentang layanan manajemen oleh alumni pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh alumni. **Item 1** yaitu "Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal" diketahui sebanyak 5 alumni atau 2.6% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 67 alumni atau 34.7% menyatakan cukup puas, sebanyak 98 alumni atau 50.8% menyatakan puas, dan sebanyak 23 alumni atau 11.9% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu "Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani" diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 alumni atau 2.6% menyatakan tidak puas, sebanyak 49 alumni atau 25.4% menyatakan cukup puas, sebanyak 79 alumni atau 40.9% menyatakan puas, dan sebanyak 60 alumni atau 31.1% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu "Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna" diketahui sebanyak 2 alumni atau 1.0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 9 alumni atau 4.7% menyatakan tidak puas, sebanyak 8 alumni atau 4.1% menyatakan cukup puas, sebanyak 80 alumni atau 41.5% menyatakan puas, dan sebanyak 94 alumni atau 48.7% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna" diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan cukup puas, sebanyak 170 atau 88.1% menyatakan puas dan sebanyak 23 alumni atau 11.9% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah" diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan cukup puas, sebanyak 60 alumni atau 31.1% menyatakan puas dan sebanyak 133 alumni atau 69.9% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan manajemen alumni dapat dilihat seperti pada grafik Gambar 10.2



Gambar 10.2 Layanan Manajemen oleh Alumni FIKS

3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis terdiri atas tiga program studi, antara lain: program studi Pendidikan Ekonomi, Akutansi, dan Manajemen. Berdasarkan hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 215 di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 10.6. Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	7	11	40	121	36
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	10	16	49	131	9
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	2	19	20	80	94
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	5	10	60	113	27
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	3	23	40	138	11

Berikut ini persentasi hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 215 di sajikan dalam tabel berikut:

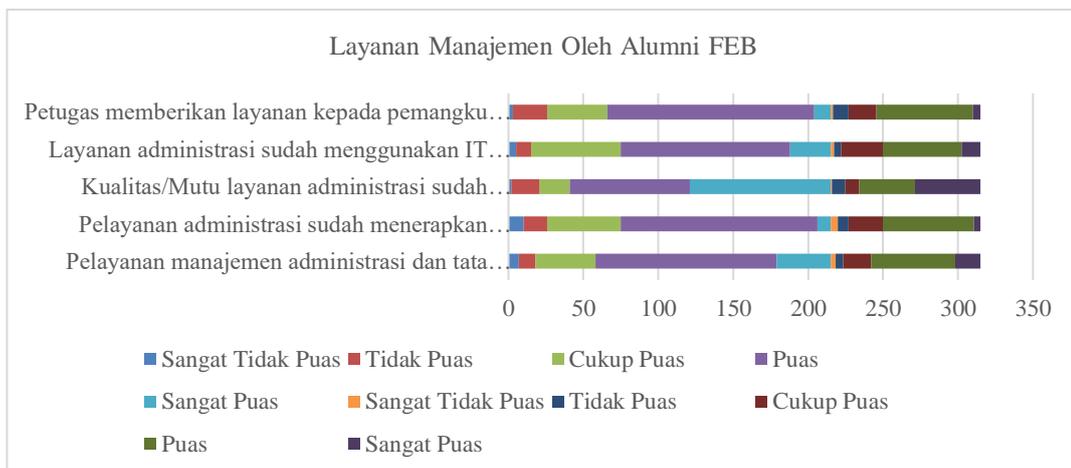
Tabel 10.7. Persentase Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	3,3%	5,1%	18,6%	56,3%	16,7%
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	4,7%	7,4%	22,8%	60,9%	4,2%
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	0,9%	8,8%	9,3%	37,2%	43,7%
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	2,3%	4,7%	27,9%	52,6%	12,6%
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	1,4%	10,7%	18,6%	64,2%	5,1%

Berdasarkan tabel 10.6 dan tabel 10.7 tentang layanan manajemen oleh alumni pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh alumni. **Item 1** yaitu ”Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal” diketahui sebanyak 7 alumni atau 3.3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 11 alumni atau 5.1% menyatakan tidak puas, sebanyak 40 alumni atau 18.6% menyatakan cukup puas, sebanyak 121 alumni atau 56.3% menyatakan puas, dan sebanyak 36 alumni atau 16.7% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu ”Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani” diketahui sebanyak 10 alumni atau 4.7% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 16 alumni atau 7.4% menyatakan tidak puas, sebanyak 49 alumni atau 22.8% menyatakan cukup puas, sebanyak 131 alumni atau 60.9% menyatakan puas, dan sebanyak 9 alumni atau 4.2% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu ”Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna” diketahui sebanyak 2 alumni atau 0.9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 19 alumni atau 8.8% menyatakan tidak puas, sebanyak 20 alumni atau

9.3% menyatakan cukup puas, sebanyak 80 alumni atau 37.2% menyatakan puas, dan sebanyak 94 alumni atau 43.7% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna" diketahui sebanyak 5 alumni atau 2.3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 10 alumni atau 4.7% menyatakan tidak puas, sebanyak 60 alumni atau 27.9% menyatakan cukup puas, sebanyak 113 alumni atau 52.6% menyatakan puas dan sebanyak 27 alumni atau 12.6% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah" diketahui sebanyak 3 alumni atau 1.4% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 23 alumni atau 10.7% menyatakan tidak puas, sebanyak 40 alumni atau 18.6% menyatakan cukup puas, sebanyak 138 alumni atau 64.2% menyatakan puas dan sebanyak 11 alumni atau 5.1% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan manajemen alumni dapat dilihat seperti pada grafik Gambar 10.3



Gambar 10.3 Layanan Manajemen oleh Alumni FEB

4. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer terdiri atas lima program studi, antara lain: program studi Teknik Mesin, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Industri, Teknik Elektro. Berdasarkan hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 261 di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 10.8. Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	7	11	40	152	51
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	10	16	49	146	40
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	2	19	20	130	90
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	5	10	60	158	28
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	3	23	40	180	15

Berikut ini persentasi hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 261 di sajikan dalam tabel berikut:

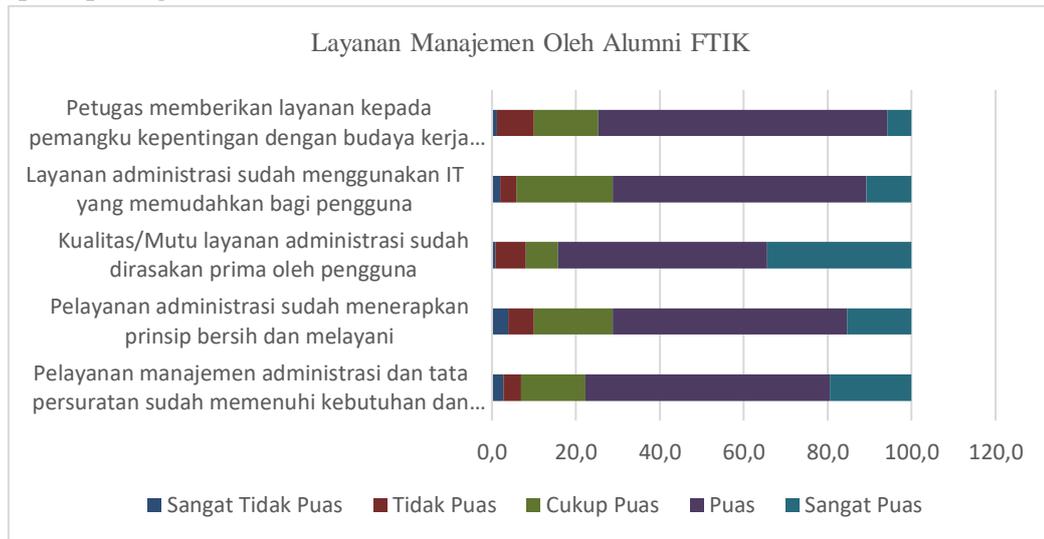
Tabel 10.9. Persentase Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	2,7%	4,2%	15,3%	58,2%	19,5%
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	3,8%	6,1%	18,8%	55,9%	15,3%
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	0,8%	7,3%	7,7%	49,8%	34,5%
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	1,9%	3,8%	23,0%	60,5%	10,7%
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	1,1%	8,8%	15,3%	69,0%	5,7%

Berdasarkan tabel 10.8 dan tabel 10.9 tentang layanan manajemen oleh alumni pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh alumni. **Item 1** yaitu ”Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi

kebutuhan dan optimal” diketahui sebanyak 7 alumni atau 2.7% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 11 alumni atau 4.2% menyatakan tidak puas, sebanyak 40 alumni atau 15.3% menyatakan cukup puas, sebanyak 152 alumni atau 58.2% menyatakan puas, dan sebanyak 51 alumni atau 19.5% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu ”Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani” diketahui sebanyak 10 alumni atau 3.8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 16 alumni atau 6.1% menyatakan tidak puas, sebanyak 49 alumni atau 18.8% menyatakan cukup puas, sebanyak 146 alumni atau 55.9% menyatakan puas, dan sebanyak 40 alumni atau 15.3% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu ”Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna” diketahui sebanyak 2 alumni atau 0.8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 19 alumni atau 7.3% menyatakan tidak puas, sebanyak 20 alumni atau 7.7% menyatakan cukup puas, sebanyak 130 alumni atau 49.8% menyatakan puas, dan sebanyak 90 alumni atau 34.5% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu ”Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna” diketahui sebanyak 5 alumni atau 1.9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 10 alumni atau 3.8% menyatakan tidak puas, sebanyak 60 alumni atau 23.0% menyatakan cukup puas, sebanyak 158 atau 60.5% menyatakan puas dan sebanyak 28 alumni atau 10.7% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu ”Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah” diketahui sebanyak 3 alumni atau 1.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 23 alumni atau 8.8% menyatakan tidak puas, sebanyak 40 alumni atau 15.3% menyatakan cukup puas, sebanyak 180 alumni atau 69.0% menyatakan puas dan sebanyak 15 alumni atau 5.7% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan manajemen alumni dapat dilihat seperti pada grafik Gambar 10.4



5. Program Pascasarjana

Program Pascasarjana terdiri atas 2 program studi, antara lain program studi Magister Pendidikan Ekonomi (MPE) dan Magister Keguruan Olahraga (MKO). Berdasarkan hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 11 di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 10.10. Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	0	0	0	8	3
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	0	0	0	11	0
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	0	0	0	6	5
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	0	0	0	10	1
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	0	0	0	11	0

Berikut ini persentasi hasil analisis survey layanan manajemen oleh alumni yang diisi responden sebanyak 11 di sajikan dalam tabel berikut:

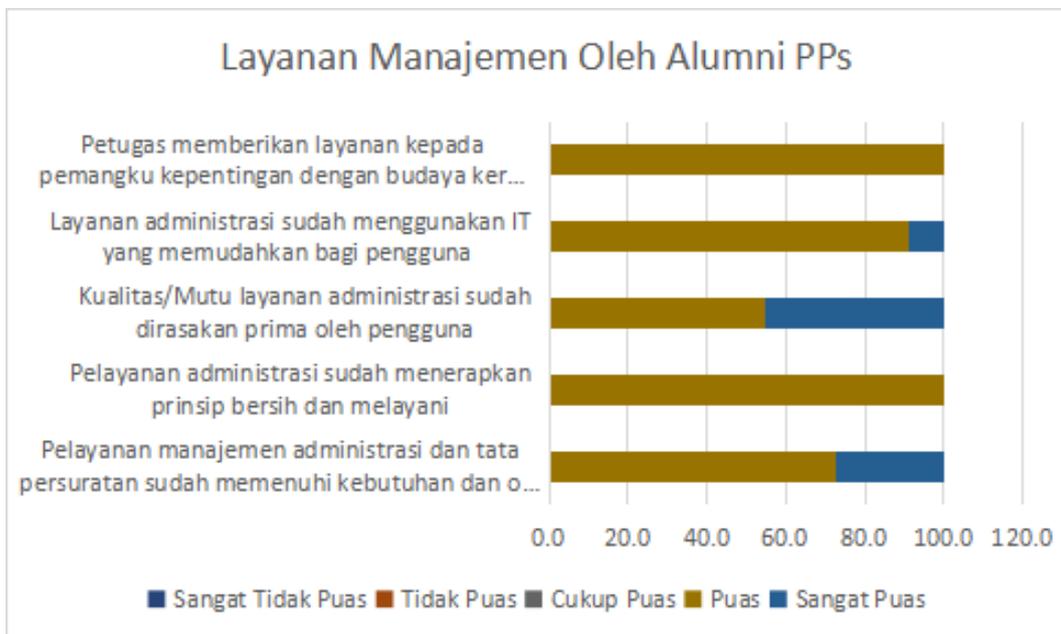
Tabel 10.11. Persentase Hasil Analisis Survey Layanan Manajemen Oleh Alumni

No	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal	0%	0%	0%	72,7%	27,3%
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani	0%	0%	0%	100%	0%
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna	0%	0%	0%	54,5%	45,5%
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna	0%	0%	0%	90,9%	9,1%
5	Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah	0%	0%	0%	100%	0%

Berdasarkan tabel 10.10 dan tabel 10.11 tentang layanan manajemen oleh alumni pada mahasiswa Program Pascasarjana tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh alumni. **Item 1** yaitu "Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal" diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan cukup puas, sebanyak 8 alumni atau 72.7% menyatakan puas, dan sebanyak 3 alumni atau 27.3% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu "Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani" diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan cukup puas, sebanyak 11 alumni atau 100% menyatakan puas, dan sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu "Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna" diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan cukup puas, sebanyak 6 alumni atau 54.5% menyatakan puas, dan sebanyak 5 alumni atau 45.5% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Layanan administrasi sudah

menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna” diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan cukup puas, sebanyak 10 atau 90.9% menyatakan puas dan sebanyak 1 alumni atau 9.1% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu ”Petugas memberikan layanan kepada pemangku kepentingan dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah” diketahui sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan cukup puas, sebanyak 11 alumni atau 100% menyatakan puas dan sebanyak 0 alumni atau 0% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan manajemen alumni dapat dilihat seperti pada grafik Gambar 10.5



Gambar 10.5 Layanan Manajemen oleh Alumni PPs

Sedangkan Layanan Manajemen oleh Pengguna Lulusan di 4 fakultas dan 1 program pascasarjana tersaji pada tabel berikut.

**Tabel 10.12 Hasil Analisis Deskriptif Layanan Manajemen Oleh Pengguna Lulusan
UNP Kediri Tahun Akademik 2023/2024**

			STP		TP		P		SP	
			Count	Row N %						
Fakultas	FEB	x1	1	33.3%	0	0%	0	0%	2	66.7%
		x2	0	0%	1	33.3%	0	0%	2	66.7%
		x3	1	33.3%	0	0%	2	66.7%	0	0%
		x4	1	33.3%	0	0%	0	0%	2	66.7%
		x5	1	33.3%	0	0%	0	0%	2	66.7%
		x6	0	0%	1	33.3%	0	0%	2	66.7%
		x7	0	0%	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%
		x8	1	33.3%	0	0%	1	33.3%	1	33.3%
		x9	1	33.3%	0	0%	1	33.3%	1	33.3%
		x10	0	0%	1	33.3%	2	66.7%	0	0%
	FIKS	x1	1	7.1%	0	0%	7	50%	6	42.9%
		x2	1	7.1%	0	0%	7	50%	6	42.9%
		x3	2	14.3%	0	0%	11	78.6%	1	7.1%
		x4	1	7.1%	0	0%	6	42.9%	7	50%
		x5	1	7.1%	0	0%	6	42.9%	7	50%
		x6	1	7.1%	0	0%	6	42.9%	7	50%
		x7	1	7.1%	0	0%	7	50%	6	42.9%
		x8	1	7.1%	0	0%	8	57.2%	5	35.7%
		x9	1	7.1%	0	0%	8	57.2%	5	35.7%
		x10	1	7.1%	0	0%	9	64.3%	4	28.6%
	FTIK	x1	0	0%	0	0%	2	22.2%	7	77.8%
		x2	0	0%	0	0%	4	44.4%	5	55.6%
		x3	0	0%	1	11.1%	7	77.8%	1	11.1%
		x4	0	0%	0	0%	2	22.2%	7	77.8%
		x5	0	0%	0	0%	2	22.2%	7	77.8%
		x6	0	0%	0	0%	2	22.2%	7	77.8%
		x7	0	0%	0	0%	3	33.3%	6	66.7%
		x8	0	0%	0	0%	4	44.4%	5	55.6%
		x9	0	0%	0	0%	3	33.3%	6	66.7%
		x10	0	0%	0	0%	2	22.2%	7	77.8%
	FKIP	x1	0	0%	1	2.9%	22	64.7%	11	32.4%
		x2	0	0%	1	2.9%	21	61.8%	12	35.3%
		x3	1	2.9%	9	26.5%	21	61.8%	3	8.8%
		x4	0	0%	4	11.8%	21	61.8%	9	26.5%
		x5	0	0%	1	2.9%	22	64.7%	11	32.4%
		x6	0	0%	2	5.9%	17	50%	15	44.1%
		x7	0	0%	3	8.8%	18	52.9%	13	38.2%
		x8	0	0%	1	2.9%	20	58.8%	13	38.2%
		x9	0	0%	2	5.9%	21	61.8%	11	32.4%
		x10	0	0%	0	0%	23	67.6%	11	32.4%
Pasca	x1	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	
	x2	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	
	x3	0	0%	0	0%	1	33.3%	2	66.7%	
	x4	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	
	x5	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	
	x6	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	
	x7	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	
	x8	0	0%	0	0%	1	33.3%	2	66.7%	

	x9	0	0%	0	0%	1	33.3%	2	66.7%
	x10	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%

Sumber: Hasil survei layanan manajemen oleh pengguna lulusan 2023/2024, diolah

Berdasarkan tabel 10.12 tentang layanan manajemen oleh pengguna lulusan pada alumni **Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)** tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh pengguna lulusan. **Item 1** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Integritas (Etika dan Moral)]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33,3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan Berbahasa Asing]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Penggunaan Teknologi Informasi]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Komunikasi]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 6** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kerjasama Tim]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan tidak puas, sebanyak

0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Pengembangan Diri]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan sangat puas. **Item 8** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan memecahkan masalah di lingkup tempat kerja/ instansi sesuai bidang ilmu]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan mengambil keputusan secara tepat]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan sangat puas. **Item 10** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi bidang pekerjaannya sesuai bidang keilmuan]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan puas, dan sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat puas.

Layanan manajemen oleh pengguna lulusan pada alumni **Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS)** tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh pengguna lulusan. **Item 1** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Integritas (Etika dan Moral)]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 7 pengguna lulusan atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 6 pengguna lulusan atau 42.9% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)]" diketahui sebanyak 1 pengguna

lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 7 pengguna lulusan atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 6 pengguna lulusan atau 42.9% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan Berbahasa Asing]" diketahui sebanyak 2 pengguna lulusan atau 14.3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 11 pengguna lulusan atau 78.6% menyatakan puas, dan sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Penggunaan Teknologi Informasi]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 6 pengguna lulusan atau 42.9% menyatakan puas, dan sebanyak 7 pengguna lulusan atau 50% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Komunikasi]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 6 pengguna lulusan atau 42.9% menyatakan puas, dan sebanyak 7 pengguna lulusan atau 50% menyatakan sangat puas. **Item 6** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kerjasama Tim]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 6 pengguna lulusan atau 42.9% menyatakan puas, dan sebanyak 7 pengguna lulusan atau 50% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Pengembangan Diri]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 7 pengguna lulusan atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 6 pengguna lulusan atau 42.9% menyatakan sangat puas. **Item 8** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan memecahkan masalah di lingkup tempat kerja/ instansi sesuai bidang ilmu]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 8 pengguna lulusan atau 57.2% menyatakan puas, dan sebanyak 5 pengguna lulusan atau 35.7% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna

[Kemampuan mengambil keputusan secara tepat]” diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 8 pengguna lulusan atau 57.2% menyatakan puas, dan sebanyak 5 pengguna lulusan atau 35.7% menyatakan sangat puas. **Item 10** yaitu ”Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi bidang pekerjaannya sesuai bidang keilmuan]” diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 7.1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 9 pengguna lulusan atau 64.3% menyatakan puas, dan sebanyak 4 pengguna lulusan atau 28.6% menyatakan sangat puas.

Layanan manajemen oleh pengguna lulusan pada alumni **Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)** tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh pengguna lulusan. **Item 1** yaitu ”Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Integritas (Etika dan Moral)]” diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 pengguna lulusan atau 22.2% menyatakan puas, dan sebanyak 7 pengguna lulusan atau 77.8% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu ”Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)]” diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 pengguna lulusan atau 44.4% menyatakan puas, dan sebanyak 5 pengguna lulusan atau 55.6% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu ”Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan Berbahasa Asing]” diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 11.1% menyatakan tidak puas, sebanyak 7 pengguna lulusan atau 77.8% menyatakan puas, dan sebanyak 1 pengguna lulusan atau 11.1% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu ”Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Penggunaan Teknologi Informasi]” diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 pengguna lulusan atau 22.2% menyatakan puas, dan sebanyak 7

pengguna lulusan atau 77.8% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Komunikasi]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 pengguna lulusan atau 22.2% menyatakan puas, dan sebanyak 7 pengguna lulusan atau 77.8% menyatakan sangat puas. **Item 6** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kerjasama Tim]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 pengguna lulusan atau 22.2% menyatakan puas, dan sebanyak 7 pengguna lulusan atau 77.8% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Pengembangan Diri]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 6 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 8** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan memecahkan masalah di lingkup tempat kerja/ instansi sesuai bidang ilmu]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 4 pengguna lulusan atau 44.4% menyatakan puas, dan sebanyak 5 pengguna lulusan atau 55.6% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan mengambil keputusan secara tepat]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 3 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 6 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 10** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi bidang pekerjaannya sesuai bidang keilmuan]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 2 pengguna lulusan atau 22.2% menyatakan puas, dan sebanyak 7 pengguna lulusan atau 77.8% menyatakan sangat puas.

Layanan manajemen oleh pengguna lulusan pada alumni **Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)** tahun akademik 2023/2024 diketahui

bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh pengguna lulusan. **Item 1** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Integritas (Etika dan Moral)]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 2.9% menyatakan tidak puas, sebanyak 22 pengguna lulusan atau 64.7% menyatakan puas, dan sebanyak 11 pengguna lulusan atau 32.4% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 2.9% menyatakan tidak puas, sebanyak 21 pengguna lulusan atau 61.8% menyatakan puas, dan sebanyak 12 pengguna lulusan atau 35.3% menyatakan sangat puas. **Item 3** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan Berbahasa Asing]" diketahui sebanyak 1 pengguna lulusan atau 2.9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 9 pengguna lulusan atau 26.5% menyatakan tidak puas, sebanyak 21 pengguna lulusan atau 61.8% menyatakan puas, dan sebanyak 3 pengguna lulusan atau 8.8% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Penggunaan Teknologi Informasi]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 pengguna lulusan atau 11.8% menyatakan tidak puas, sebanyak 21 pengguna lulusan atau 61.8% menyatakan puas, dan sebanyak 9 pengguna lulusan atau 26.5% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Komunikasi]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 2.9% menyatakan tidak puas, sebanyak 22 pengguna lulusan atau 64.7% menyatakan puas, dan sebanyak 11 pengguna lulusan atau 32.4% menyatakan sangat puas. **Item 6** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kerjasama Tim]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 pengguna lulusan atau 5.9% menyatakan tidak puas, sebanyak 17 pengguna lulusan atau 50% menyatakan puas, dan sebanyak 15 pengguna lulusan atau 44.1% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Pengembangan Diri]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas,

sebanyak 3 pengguna lulusan atau 8.8% menyatakan tidak puas, sebanyak 18 pengguna lulusan atau 52.9% menyatakan puas, dan sebanyak 13 pengguna lulusan atau 38.2% menyatakan sangat puas. **Item 8** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan memecahkan masalah di lingkup tempat kerja/ instansi sesuai bidang ilmu]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 2.9% menyatakan tidak puas, sebanyak 20 pengguna lulusan atau 58.8% menyatakan puas, dan sebanyak 13 pengguna lulusan atau 38.2% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan mengambil keputusan secara tepat]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 pengguna lulusan atau 5.9% menyatakan tidak puas, sebanyak 21 pengguna lulusan atau 61.8% menyatakan puas, dan sebanyak 11 pengguna lulusan atau 32.4% menyatakan sangat puas. **Item 10** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi bidang pekerjaannya sesuai bidang keilmuan]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 23 pengguna lulusan atau 67.6% menyatakan puas, dan sebanyak 11 pengguna lulusan atau 32.4% menyatakan sangat puas.

Layanan manajemen oleh pengguna lulusan pada alumni **Program Pascasarjana** tahun akademik 2023/2024 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh pengguna lulusan. **Item 1** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Integritas (Etika dan Moral)]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 pengguna lulusan atau 100% menyatakan sangat puas. **Item 2** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 pengguna lulusan atau 100% menyatakan sangat puas. **Item**

3 yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan Berbahasa Asing]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 4** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Penggunaan Teknologi Informasi]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 pengguna lulusan atau 100% menyatakan sangat puas. **Item 5** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Komunikasi]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 pengguna lulusan atau 100% menyatakan sangat puas. **Item 6** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kerjasama Tim]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 pengguna lulusan atau 100% menyatakan sangat puas. **Item 7** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Pengembangan Diri]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 pengguna lulusan atau 100% menyatakan sangat puas. **Item 8** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan memecahkan masalah di lingkup tempat kerja/ instansi sesuai bidang ilmu]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item 9** yaitu "Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan mengambil keputusan secara tepat]" diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 1 pengguna lulusan atau 33.3% menyatakan puas, dan sebanyak 2 pengguna lulusan atau 66.7% menyatakan sangat puas. **Item**

10 yaitu ”Jenis Kemampuan & Tanggapan Pengguna [Kemampuan merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi bidang pekerjaannya sesuai bidang keilmuan]” diketahui sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 pengguna lulusan atau 0% menyatakan puas, dan sebanyak 3 pengguna lulusan atau 100% menyatakan sangat puas.

C. Rekomendasi

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui sebagian besar item memiliki tingkat kepuasan 90% dalam kategori **PUAS**. Dengan demikian tingkat kepuasan layanan manajemen telah dipersepsikan dengan baik oleh para lulusan, dan pengguna lulusan. Tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2023/2024 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 pada tahun akademik 2023/2024.



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

Jalan KH. Achmad Dahlan No. 76 Mojoroto Kec. Mojoroto Kota Kediri