



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**GUGUS PENJAMINAN MUTU**

**LAPORAN HASIL SURVEI  
KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP LAYANAN INSTITUSI  
DI LINGKUNGAN FMIPA UNCEN  
TAHUN 2023**



## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Institusi di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Cenderawasih Tahun 2023 dibuat dengan sebenarnya.

Mengetahui,

Dekan



Dr. Dirk Y. P. Runtuboi, M.Kes  
NIP. 19760123 200112 1 003

Jayapura, 18 Desember 2023  
Ketua Gugus Penjaminan Mutu,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Frans", is written over the text of the official.

Dr. Frans Asmuruf, M.Si.  
NIP. 19750428 200112 1 003

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan KasihNya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Stakeholder Internal terhadap Layanan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Cenderawasih, Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Dalam dunia pendidikan, pemahaman dan pemenuhan kepuasan berbagai stakeholders di lingkungan akademik menjadi kunci keberhasilan sebuah institusi. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan lingkungan belajar yang optimal, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) menyelenggarakan survei kepuasan yang melibatkan berbagai elemen penting di dalamnya.

Survei ini bertujuan untuk menggali pandangan, pengalaman, dan harapan dari para dosen, tenaga kependidikan, laboran, dan mahasiswa yang membentuk komunitas akademik di FMIPA. Data yang diperoleh dari survei ini akan menjadi masukan dalam memperbaiki dan/atau meningkatkan kebijakan, program, dan praktik-praktik yang telah diterapkan sehingga memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masing-masing stakeholder.

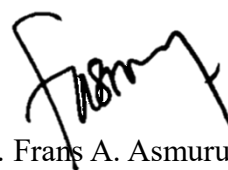
Kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan atas tersusunnya laporan ini, yaitu: Dekan dan Para Pembantu Dekan FMIPA, Para Ketua Jurusan di lingkungan Fakultas MIPA, Para Ketua Program Studi, Kepala TU Bersama staff, dan Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini.

Survei kepuasan ini akan terus dilakukan secara periodik untuk mendapatkan informasi dan masukan dari stakeholder internal sehingga perbaikan dan peningkatan layanan Pendidikan bisa terus dilakukan.

Hormat kami,

Jayapura, 18 Desember 2023

Ketua Gusjamu FMIPA Uncen,



Dr. Frans A. Asmuruf, M.Si.  
NIP. 19750428 200112 1 003

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Signifikansi Survei .....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan .....	2
1.5 Populasi dan Sampel .....	2
1.6 Struktur Laporan .....	2
BAB 2. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....	3
2.1 Instrumen Kepuasan terhadap Layanan Institusi .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Metode Analisis Data .....	6
BAB 3. HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN .....	8
3.1 Hasil Penilaian Layanan oleh Dosen.....	8
3.2 Hasil Penilaian Layanan oleh Tenaga Kependidikan.....	10
3.3 Hasil Penilaian Layanan oleh Laboran .....	12
3.4 Hasil Penilaian Layanan oleh Mahasiswa .....	13
3.5 Hasil Penilaian Layanan oleh Pengguna Lulusan .....	17
3.3 Hasil Penilaian Layanan oleh Peneliti dan Mitra Penelitian .....	19
3.4 Hasil Penilaian Layanan oleh Pelaksana Pengabdian dan Mitra Pengabdian ..	20
BAB 4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	21
4.1 Kesimpulan .....	21
4.2 Rekomendasi .....	24

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Survei kepuasan pemangku kepentingan adalah alat yang sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi dari berbagai kelompok yang terlibat dalam sebuah organisasi. Fakultas MIPA, sebagai salah satu fakultas di Universitas Cenderawasih, melakukan survei kepuasan untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pemangku kepentingan internal terhadap beragam aspek terkait layanan Pendidikan. Pemangku kepentingan internal adalah dosen, tenaga kependidikan, laboran, dan mahasiswa. Sedangkan Pemangku kepentingan eksternal adalah Pengguna Lulusan dan Mitra, baik mitra kerjasama, mitra penelitian, dan mitra pengabdian.

Dosen adalah pemangku kepentingan internal utama di Fakultas MIPA. Mereka bertanggung jawab atas pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kepuasan, kesejahteraan, dan pengembangan dosen memiliki dampak langsung pada kualitas pengajaran dan penelitian di fakultas. Tenaga kependidikan atau staf administratif mendukung operasional sehari-hari fakultas. Mereka terlibat dalam manajemen administrasi, pelayanan akademik, dan dukungan teknis. Kepuasan dan kesejahteraan mereka berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas operasional fakultas. Laboran atau asisten laboratorium memiliki peran vital dalam mendukung kegiatan praktikum dan penelitian di Fakultas MIPA. Mereka memiliki kepentingan dalam fasilitas, peralatan, dan kondisi kerja yang mendukung lancarnya eksperimen dan kegiatan laboratorium lainnya. Mahasiswa adalah bagian penting dari pemangku kepentingan internal. Kepuasan mahasiswa mencerminkan pengalaman mereka dalam pembelajaran, fasilitas, dan lingkungan akademik. Melibatkan mahasiswa dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan efektivitas program akademik dan pelayanan mahasiswa.

Pengguna lulusan adalah pemangku kepentingan eksternal di Fakultas MIPA, yang yang mempekerjakan alumni FMIPA sebagai pegawainya. Lembaga mitra adalah pemangku kepentingan eksternal yang bekerja sama dengan Fakultas MIPA baik dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian, ataupun kegiatan non akademik lainnya yang menunjang pelaksanaan tridharma perguruan tinggi di Fakultas MIPA. Kepuasan pemangku kepentingan eksternal sangat berguna sebagai bahan pengambilan keputusan dan menentukan jenis pelayanan yang mesti ditingkatkan mutunya agar dicapai tingkat kepuasan yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Gugus Penjaminan Mutu melakukan Survei Kepuasan Pengguna terhadap layanan di lingkungan FMIPA Tahun 2023.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan utama survei adalah untuk mendapatkan pandangan yang komprehensif dari dosen, tenaga kependidikan, laboran, dan mahasiswa terkait dengan berbagai aspek yang mencakup kualitas pengajaran, fasilitas, dukungan akademik, dan lingkungan belajar. Hasil survei ini, kemudian, dianalisis untuk memperoleh kuantifikasi tingkat kepuasan pemangku kepentingan.

## **1.3 Signifikansi Survei**

Hasil survei ini memiliki signifikansi yang besar dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengembangan di Fakultas MIPA. Dengan memahami kebutuhan dan harapan setiap stakeholder, Fakultas ini dapat lebih efektif merespon tantangan dan peluang yang muncul dalam dunia pendidikan tinggi.

## **1.4 Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Institusi di lingkungan FMIPA Uncen Tahun 2023 dilaksanakan secara online melalui google.form. Survei dilaksanakan selama bulan November 2023. Rekap, analisis data, serta pelaporan dilaksanakan pada bulan Desember 2023.

## **1.5 Populasi dan Sampel**

Idealnya seluruh populasi pemangku kepentingan internal di lingkungan FMIPA Uncen diikuti sertakan sebagai responden dalam survei Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 ini yang berasal dari 11 program studi. Namun sebagai sampel hanya terdapat 88 Orang dosen, 50 dosen biasa, dan 38 dosen dengan tugas tambahan yang mengisi angket. Untuk tenaga kependidikan, yang menjadi responden adalah sebanyak 25 orang, dimana 14 orang merupakan PNS, dan sisanya adalah non PNS. Responden tenaga laboran adalah sebanyak 7 orang, yaitu 2 orang adalah PNS dan 5 orang merupakan non PNS. Responden mahasiswa adalah berjumlah 498 mahasiswa dari 1,021 orang yang melakukan registrasi di semester ganjil.

## **1.6 Struktur Laporan**

Laporan ini akan terstruktur dalam beberapa bab, mencakup analisis hasil survei kepuasan dari masing-masing kelompok stakeholder (dosen, tenaga kependidikan, laboran, dan mahasiswa), serta kesimpulan dan rekomendasi untuk perbaikan. Bab-bab ini dirancang untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kepuasan pemangku kepentingan di FMIPA.

## BAB 2

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Pengumpulan dan analisis data merupakan langkah kunci dalam pelaksanaan survei untuk mendapatkan tingkat kepuasan dan pandangan yang berharga dari para pemangku kepentingan internal.

#### 2.1 Instrumen Kepuasan terhadap Layanan Institusi

##### 1.1 Dosen

Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan dosen ini terdiri dari 10 item pernyataan, sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai Dosen;
- 2) Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Dosen;
- 3) Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir Dosen;
- 4) Memfasilitasi pengembangan keilmuan Dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri;
- 5) Memfasilitasi kegiatan Dosen pada seminar, workshop, atau pelatihan di dalam atau luar negeri;
- 6) Memfasilitasi publikasi karya ilmiah Dosen secara nasional atau internasional;
- 7) Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan Dosen oleh atasan;
- 8) Memfasilitasi keikutsertaan Dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi;
- 9) Penghargaan terhadap kinerja Dosen (*reward and punishment*);
- 10) Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan Dosen.

##### 1.2 Tenaga Kependidikan

Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan tenaga kependidikan ini terdiri dari 9 item pernyataan, sebagai berikut:

- 1) Kemudahan akses dalam menjalankan aktivitas sebagai tenaga kependidikan.
- 2) Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang dalam menjalankan aktifitas sebagai tenaga kependidikan.
- 3) Prinsip keadilan (ekuitas) dalam pengembangan karir tenaga kependidikan sesuai jenjang karir.
- 4) Memfasilitasi tenaga kependidikan dalam kegiatan seminar, lokakarya, pendidikan dan pelatihan.
- 5) Layanan dokumentasi rekam jejak untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga kependidikan.
- 6) Dukungan atasan untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga kependidikan.
- 7) Penghargaan terhadap pencapaian kinerja tenaga kependidikan (*reward and punishment*).
- 8) Memfasilitasi pengembangan keahlian tenaga kependidikan melalui studi lanjut.
- 9) Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan tenaga kependidikan.

### 1.3 Laboran

Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan tenaga laboran terdiri dari 7 item pernyataan, sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai Laboran.
- 2) Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Laboran.
- 3) Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir sebagai Laboran.
- 4) Memfasilitasi pengembangan keilmuan Laboran melalui seminar, workshop, pendidikan dan pelatihan terkait.
- 5) Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan Laboran oleh atasan.
- 6) Penghargaan terhadap kinerja Laboran (*reward dan punishment*).
- 7) Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan Laboran.

### 1.4 Mahasiswa

Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan mahasiswa terdiri dari 5 aspek pernyataan, sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*reliability*)
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*)
- 3) Kepastian (*assurance*)
- 4) Empati (*empathy*)
- 5) Keandalan (*tangible*)

### 1.5 Pengguna Lulusan

Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan pengguna lulusan terdiri dari 9 item pernyataan, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?
- 2) Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
- 3) Bagaimana kemampuan penguasaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
- 4) Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
- 5) Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
- 6) Bagaimana kemampuan bekerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
- 7) Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
- 8) Bagaimana kemampuan beradaptasi kerja lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
- 9) Bagaimana kesiapan kerja lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?



### 1.6 Peneliti dan Mitra Peneliti

Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan Peneliti dan Mitra Peneliti terdiri dari 9 item pernyataan, sebagai berikut:

- 1) Mudah dalam memperoleh informasi, prosedur dan pelaksanaan penelitian
- 2) Fakultas dan prodi telah memiliki peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa
- 3) Fakultas dan prodi telah mensosialisasikan peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa
- 4) Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dilaksanakan secara berkala
- 5) Sarana dan prasarana penelitian bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas, dan aksesibilitas)
- 6) Kemudahan dalam layanan administrasi penelitian dosen dan mahasiswa
- 7) Penghargaan dan motivasi bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian
- 8) Kemudahan dan ketersediaan layanan sistem informasi penelitian
- 9) Dukungan fakultas terhadap publikasi hasil penelitian

### 1.7 Pelaksana Pengabdian dan Mitra Pengabdian

Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan Pelaksana Pengabdian dan Mitra Pengabdian kepada Masyarakat terdiri dari 9 item pernyataan, sebagai berikut:

- 1) Mudah dalam memperoleh informasi, prosedur dan pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)
- 2) Fakultas dan Prodi telah memiliki peta jalan yang memayungi tema PkM
- 3) Fakultas dan Prodi telah mensosialisasikan peta jalan yang memayungi tema PkM
- 4) Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang PkM dilaksanakan secara berkala
- 5) Sarana dan Prasarana PkM bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas, dan aksesibilitas)
- 6) Kemudahan dalam layanan administrasi PkM bagi dosen dan mahasiswa
- 7) Penghargaan dan motivasi bagi dosen yang berprestasi dalam bidang PkM
- 8) Kemudahan dan ketersediaan layanan sistem informasi PkM
- 9) Dukungan Fakultas terhadap publikasi hasil PkM

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh Gugus Penjaminan Mutu meliputi instrumen tentang kepuasan pengguna (dosen, tendik, laboran, mahasiswa, serta mitra baik mitra penelitian, pengabdian, dan kerjasama) terhadap layanan institusi sebagaimana telah dijabarkan pada Bagian 1 di atas. Survei diselenggarakan secara online melalui google form. Kuesioner yang sudah terisi terekam oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah Microsoft Excel. Data mentah ini yang kemudian diolah sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

### 2.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam survei layanan institusi ini yaitu: Analisis Deskripsi Frekuensi. Deskriptif frekuensi ini akan menggambarkan respon kepuasan pengguna terhadap layanan, yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas dan juga akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas layanan dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Pengguna

Nilai/Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$Skor = \sum_{i=1}^n \frac{Data \times Bobot}{Jumlah \ Responden}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pernyataan. Nilai rata-rata aspek pernyataan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang ingin diketahui. Rata-rata (mean) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (range) berikut:

Tabel 2.2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Institusi.

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	Tidak Puas
2,51 – 3,25	Puas
3,26 – 4,00	Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (bar chart). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

- Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan chart.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Gugus Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan di lingkungan fakultas. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Fakultas.

## BAB 3

### HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

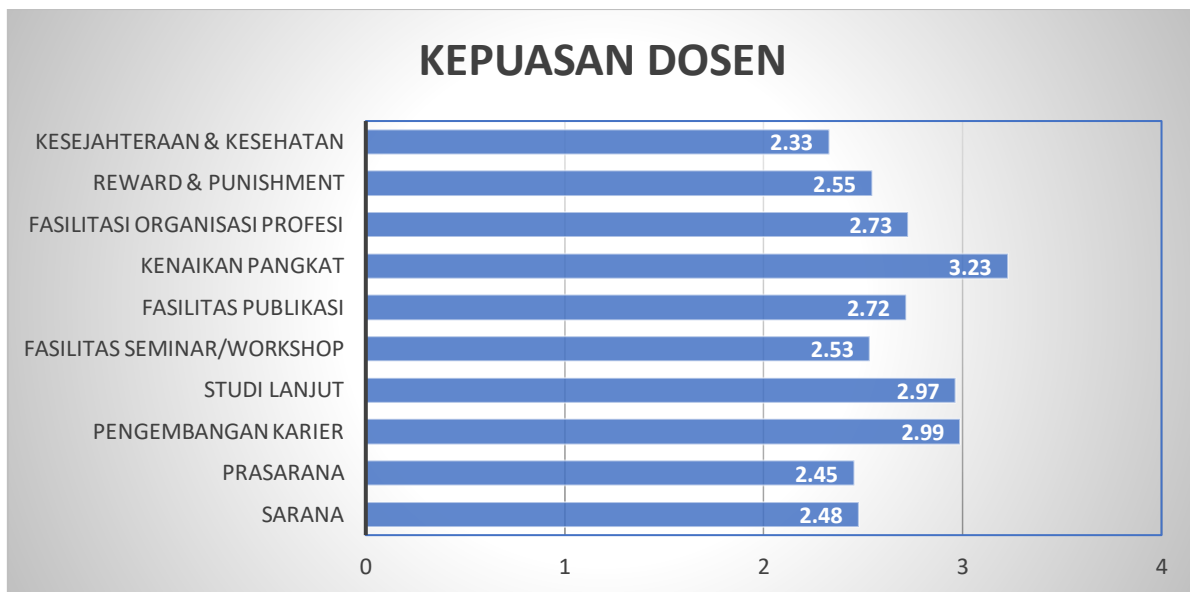
#### 3.1 Hasil Penilaian Layanan oleh Dosen

Dosen di Fakultas MIPA yang terdiri dari dosen tetap dan dosen tidak tetap merupakan salah satu Civitas Akademika yang memperoleh pelayanan administrasi dari institusi fakultas. Survei kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas dengan melihat persepsi dosen terkait dengan sistem pelayanan SDM. Persepsi kepuasan dosen terhadap layanan dilihat dari 5 unsur utama, yang meliputi: Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karier, Penelitian, Pengabdian Masyarakat, Tugas Tambahan dan Kesejahteraan. Kelima unsur utama ini, kemudian dikembangkan dalam 10 item pernyataan dalam kuesioner. Hasil Persepsi Dosen Terhadap Layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Skor Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan

No.	Pernyataan/Pertanyaan	SKOR (1 – 4)
1	Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen	2.48
2	Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen	2.45
3	Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen	2.99
4	Memfasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri	2.97
5	Memfasilitasi kegiatan dosen pada seminar, workshop, atau pelatihan di dalam atau luar negeri	2.53
6	Memfasilitasi publikasi karya ilmiah dosen secara nasional atau internasional	2.72
7	Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan	3.23
8	Memfasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi	2.73
9	Penghargaan terhadap kinerja dosen ( <i>reward and punishment</i> )	2.55
10	Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan dosen	2.33
	<b>RERATA KESELURUHAN</b>	<b>2,70</b>

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa skor rata-rata total sebesar 2,70, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap layanan secara keseluruhan telah berada pada tingkat **Puas**. Namun, jika ditinjau dari item pernyataan, masih ada dosen yang merasa **Tidak Puas** terhadap layanan, khususnya yang meliputi: Ketersediaan Sarana dan Prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen, dan Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan dosen. Hal yang sama juga tergambar pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan.

Berdasarkan grafik diatas, aspek kenaikan pangkat dinilai dosen paling memuaskan dibandingkan dengan aspek lainnya dengan nilai skor 3,23. Sementara aspek yang dianggap paling perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan adalah aspek kesejahteraan dan kesehatan, serta aspek sarana dan prasaran penunjang dosen yang ditunjukkan dengan nilai yang terendah yaitu 2,33; 2,45; dan 2,48. Meskipun secara umum dalam rentang penilaian **Puas**, namun penilaian dosen terhadap aspek-aspek tersebut masih kecil, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada masing-masing layanan yang disediakan.

Selain itu, responden juga menyatakan ketidakpuasan dalam aspek-aspek berikut:

1. Kurangnya ruang-ruang kelas, terutama prodi dengan jumlah mahasiswa yang besar, seperti prodi farmasi.
2. Fakultas menyediakan biaya seminar nasional minimal 1 orang dosen per jurusan per tahun.
3. Peningkatan sarana dan prasaran, terutama laboratorium dan peralatannya untuk menunjang riset dosen yang berkualifikasi jurnal internasional dan nasional terakreditasi.
4. Sarana prasarana perlu ditingkatkan, terutama kebutuhan dasar seperti ketersediaan air bersih untuk mendukung operasional toilet, pantri dan laboratorium.
5. Renovasi Gedung-gedung laboratorium yang usianya sudah melebihi 20 tahun.
6. Penataan ruang parkir dan tempat untuk memfasilitasi mahasiswa berdiskusi atau mengerjakan tugas.
7. Ketersediaan akses internet dan akses terhadap jurnal ilmiah yang difasilitasi oleh institusi.
8. Dosen perlu difasilitasi mengikuti pelatihan atau workshop untuk memahami metode pengajaran dan teknologi terbaru di bidang pendidikan agar keterampilan akademik dosen terus meningkat.
9. Publikasi karya ilmiah dosen yang dibantu melalui insentif publikasi karya ilmiah yang diadakan oleh fakultas sebaiknya diperbanyak kuotanya. Proses seleksi penerima insentif juga sebaiknya dilakukan secara terbuka dan transparan.

10. Perlu ditingkatkan kerjasama dengan institusi lain, terutama yang bergerak dalam private sector, karena harus diakui sektor swasta paling banyak menyumbang lapangan pekerjaan, ekonomi dan penyerapan lulusan perguruan tinggi.
11. FMIPA sebaiknya membuat program-program untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan dosen. Hal ini dapat berdampak positif bagi kinerja dosen ketika kesejahteraan dan kesehatan dosen dalam tingkat yang baik.
12. Perlu segera pemasangan AC dan LCD di setiap ruang-ruang perkuliahan.
13. Arsip data dosen di fakultas sebaiknya dilakukan dengan baik agar dosen tidak perlu mengumpulkannya berulang-ulang.
14. Sudah bagus adanya dana riset bersumber dari DIPA fakultas, hanya perlu ditambahkan jumlah penerima.
15. Sosialisasi Peraturan-peraturan terbaru yang perlu diketahui Dosen PNS/ASN. Terkadang hanya share peraturan terbaru di grup tanpa adanya sosialisasi perpasal/perbutir menjadi kurang efektif.

### 3.2 Hasil Penilaian Layanan oleh Tenaga Kependidikan

Dalam melakukan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa, Fakultas MIPA dibantu oleh tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan ini memiliki tupoksi kerja sendiri yang dikoordinir oleh seorang koordinator administrasi, di bawah arahan Pembantu Dekan II.

Hasil survey terhadap layanan tenaga pendidik dalam Layanan Institusi, seperti ditampilkan di dalam tabel 3.2, memperlihatkan bahwa nilai rerata keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pada tahun 2023 memiliki skor 2,12. Nilai rerata keseluruhan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan berada pada tingkat **tidak puas**. Apabila disimak lebih mendalam terhadap skor rerata ini, sebanyak **77,78%** (untuk 7 pertanyaan) **responden menyatakan tidak puas**, dan hanya **22,22%** (untuk 2 pertanyaan) **responden menyatakan puas** terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas.

Hasil survey ini menunjukkan bahwa masih banyak persoalan yang harus segera diatasi oleh pihak pengelola dalam hal ini fakultas MIPA untuk menaikkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan dalam bekerja melayani dosen maupun mahasiswa sesuai dengan tupoksinya.

Tabel 3.2. Skor Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan

No.	Pernyataan/Pertanyaan	SKOR (1 – 4)
1	Kemudahan akses dalam menjalankan aktivitas sebagai tenaga kependidikan	2.56
2	Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang dalam menjalankan aktifitas sebagai tenaga kependidikan	2.12
3	Prinsip keadilan (ekuitas) dalam pengembangan karir tenaga kependidikan sesuai jenjang karir	1.96

4	Memfasilitasi tenaga kependidikan dalam kegiatan seminar, lokakarya , pendidikan dan pelatihan	1.76
5	Layanan dokumentasi rekam jejak untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga kependidikan	2.32
6	Dukungan atasan untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga kependidikan	2.52
7	Penghargaan terhadap pencapaian kinerja tenaga kependidikan ( <i>reward and punishment</i> )	2.12
8	Memfasilitasi pengembangan keahlian tenaga kependidikan melalui studi lanjut	1.92
9	Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan tenaga kependidikan	1.88
<b>RERATA KESELURUHAN</b>		<b>2.12</b>

Gambaran hasil survei terhadap kepuasan tenaga kependidikan juga disajikan menurut gambar sebagai berikut:



Gambar 3.2. Skor Kepuasan tenaga kependidikan terhadap Layanan Institusi

Gambar 3.2 di atas, menunjukkan dengan jelas bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan di FMIPA Uncen masih sangat rendah yaitu berkisar antara 1,72 sampai 2,32 untuk pertanyaan-pertanyaan nomor 2,3,4,5,7,8, dan 9. Namun untuk pertanyaan 1 dan 6 item berada pada tingkat **Puas**.

Berdasarkan table 3.2 dan gambar 3.2, maka diperlukan upaya yang keras dari pihak intitusi dalam memperbaiki 7 item yang memiliki nilai kepuasan rendah sehingga dimasa datang kepuasan ini dapat meningkat, sehingga diharapkan kinerja yang terjadi juga menjadi lebih baik. Sedang untuk item penilaian yang berada pada tingkat puas, juga bila memungkinkan dapat ditingkatkan menjadi sangat puas.

Responden tendik juga memberikan tambahan masukan untuk aspek-aspek berikut:

1. Lebih ditingkatkan lagi sarana prasarana dalam menunjang tugas sebagai tenaga pendidik.
2. Adanya kejelasan kelanjutan untuk tenaga kontrak ditahun 2024
3. Evaluasi kepuasan tendik terhadap pengelolaan dan pengembangan karier tendik baik bila perlu di tingkatkan lagi agar supaya menjadi sangat baik .
4. Harusnya ada tindakan dan evaluasi setiap bulan dalam rangka pencapaian pengembangan karir dari Staf Tenaga Tendik, guna pengembangan sumberdaya manusia yang dapat memberikan dampak positif bagi kinerja ke depan.
5. Perlu pelatihan atau bimtek dalam pengembangan sumber daya tenaga kependidikan
6. Perlu diberi pelatihan2 utk pengembangan karir staf.

### 3.3 Hasil Penilaian Layanan oleh Laboran

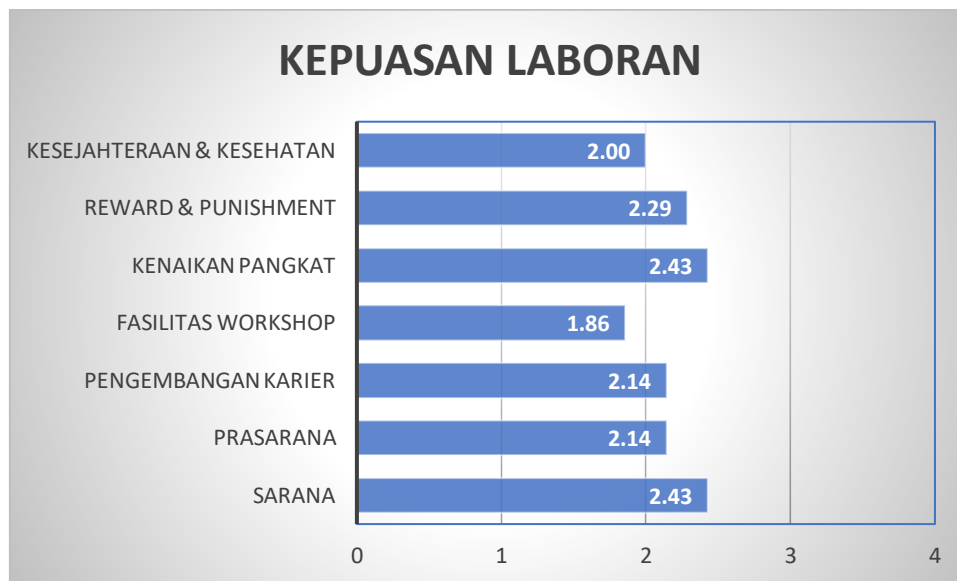
Hasil survei kepuasan para laboran di Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat di tabel 3.3. Terdapat 7 pertanyaan kunci untuk menggali kepuasan para laboran. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 2.14, yang masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan **tidak puas**. Skor rata-rata ini merupakan gambaran skor keseluruhan 7 pertanyaan yang memiliki rentang dari 1.86 sampai dengan 2.43.

Tabel 3.3 Hasil Kepuasan Laboran

No.	Pernyataan/Pertanyaan	SKOR (1 – 4)
1	Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai Laboran	2.43
2	Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Laboran	2.14
3	Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir sebagai Laboran	2.14
4	Memfasilitasi pengembangan keilmuan Laboran melalui seminar, workshop, pendidikan dan pelatihan terkait	1.86
5	Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan Laboran oleh atasan	2.43
6	Penghargaan terhadap kinerja Laboran ( <i>reward dan punishment</i> )	2.29
7	Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan Laboran	2.00
	<b>RERATA KESELURUHAN</b>	<b>2.14</b>

Gambar 3.3 menampilkan data yang sama dari tabel 3.1. Meskipun skor tertinggi senilai 2.43 diperoleh dari pertanyaan 1 dan 5, yaitu tentang ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas dan dukungan atasan untuk kenaikan pangkat, namun tetap saja masuk dalam kategori kepuasan tidak puas.





Gambar 3.3. Skor Kepuasan Laboran terhadap Layanan Institusi

Lebih jauh lagi, responden juga menyatakan ketidakpuasan dalam aspek-aspek berikut:

1. Peralatan laboratorium yang tidak dapat di operasionalkan dengan baik, bisa di tingkatkan dengan dioperasionalkan oleh teknisi agar dapat memfasilitasi pekerjaan laboran di dalam laboratorium.
2. laboran juga membutuhkan beberapa asisten tetap untuk membantu menunjang pekerjaan pada cabang lab lainnya seperti lab di biologi memiliki beberapa cabang lab, pimpinan perlu memfasilitasi pengembangan keilmuan laboran salah satunya mengoperasikan peralatan mikroskop yang sudah tidak bisa digunakan akibat lensa mikroskop rusak sehingga tidak bisa memfasilitasi praktikum mahasiswa dengan baik.
3. Instalasi listrik dan lampu di beberapa lab tidak dapat digunakan.
4. Jurusan matematika mengalami kurangnya alat penunjang Lab misalnya, alat stabilizer, scanner, printer dan mesin diesel/genset untuk penunjang praktikum, dan ruang lab yang kurang memadai atau terbatas.
5. Pemeliharaan dan pembaruan alat di Laboratorium urgen untuk dilakukan.
6. Semoga Laboran/PLP bisa diberikan ruang, akses dan kesempatan lebih lagi untuk bekerja sesuai dg fungsionalnya, agar laboran dapat mengumpulkan poin untuk kenaikan pangkatnya.
7. Perlu adanya Pengembangan Keilmuan dan ketrampilan bagi Laboran.

### 3.4 Hasil Penilaian Layanan oleh Mahasiswa (EPOM)

Persepsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi di FMIPA Uncen dilihat dari 5 unsur utama, yang meliputi: Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Tangible. Kelima unsur utama ini, kemudian dikembangkan dalam beberapa pernyataan dalam kuesioner. Hasil Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan adalah sebagai berikut:

1) **Kehandalan (*Reliability*) = 2.98**

Tabel 3.4. Hasil Penilaian Kepuasan untuk unsur **Kehandalan** terhadap Layanan.

No.	Pernyataan/Pertanyaan	Skor (1-4)	Kriteria
1	Pengelola memberikan informasi sistem akademik dan kemahasiswaan.	2.93	Puas
2	Kemudahan akses bagi mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan	2.91	Puas
3	Kualitas pelayanan mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan.	2.90	Puas
4	Staf administrasi akademik dan kemahasiswaan berpenampilan rapi dan sopan.	3.18	Puas
<b>RERATA KESELURUHAN</b>		<b>2.98</b>	<b>Puas</b>

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa skor rata-rata total sebesar 2,98, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi dalam unsur kehandalan di lingkungan FMIPA Uncen telah berada pada tingkat kriteria **Puas**. Walaupun demikian, dilihat dari skor yang diperoleh pada setiap layanan aspek unsur 'Kehandalan' menunjukkan skor nya belum optimal, sehingga layanan aspek unsur 'kehandalan' perlu ditingkatkan.

2) **Daya Tanggap (*Responsiveness*) = 2.74**

Tabel 3.5. Hasil Penilaian Kepuasan untuk unsur **Daya Tanggap** terhadap Layanan

No.	Pernyataan/Pertanyaan	Skor (1-4)	Kriteria
1	Kepedulian Pengelola terhadap kebutuhan mahasiswa seperti beasiswa, pengembangan organisasi, minat dan bakat.	2.69	Puas
2	Kecepatan Pengelola dalam merespon aspirasi mahasiswa	2.60	Puas
3	Staf administrasi memberikan proses pelayanan administrasi dengan cepat dan tepat waktu.	2.85	Puas
4	Staf administrasi memberi tanggapan yang cepat terhadap keluhan anda.	2.81	Puas
<b>RERATA KESELURUHAN</b>		<b>2.74</b>	<b>Puas</b>

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa skor rata-rata total sebesar 2,74, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi dalam unsur daya tanggap di lingkungan FMIPA Uncen telah berada pada tingkat **Puas**.

Melihat skor dari setiap aspek unsur daya tanggap juga belum maksimal, maka perlu peningkatan pelayanan.

3) Kepastian (*Assurance*) = 2.79

Tabel 3.6. Hasil Penilaian Kepuasan **Unsur Kepastian** terhadap Layanan

No.	Pernyataan/Pertanyaan	Skor (1-4)	Kriteria
1	Jaminan Pengelola dalam mempersiapkan kebutuhan akademik mahasiswa seperti, fasilitas kuliah, fasilitas laboratorium, dan fasilitas pendukung lainnya	2.62	Puas
2	Kepastian pelaksanaan akademik dan non akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.	2.81	Puas
3	Staf administrasi selalu datang tepat waktu, sesuai dengan ketentuan jam pelayanan.	2.83	Puas
4	Staf administrasi menyelesaikan administrasi yang diperlukan mahasiswa sesuai kebutuhan	2.92	Puas
<b>RERATA KESELURUHAN</b>		<b>2.79</b>	<b>Puas</b>

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa skor rata-rata total sebesar 2,98, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi dalam kriteria unsur **kepastian** di lingkungan FMIPA Uncen telah berada pada tingkat **Puas**.

Melihat skor dari aspek unsur Kepastian, juga belum maksimal, maka aspek-aspek pada unsur kepastian masih perlu ditingkatkan.

4) Empati (*empathy*) = 2.79

Tabel 3.7. Hasil Penilaian Kepuasan untuk **Empati** terhadap Layanan

No.	Pernyataan/Pertanyaan	Skor (1-4)	Kriteria
1	Pengelola peduli terhadap minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	2.67	Puas
2	Pengelola peduli dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	2.71	Puas
3	Staf akademik bersikap ramah dan sopan santun dalam melayani kebutuhan mahasiswa terkait urusan akademik dan non akademik	2.99	Puas
<b>RERATA KESELURUHAN</b>		<b>2.79</b>	<b>Puas</b>

Tabel 3.7 menunjukkan bahwa skor rata-rata total sebesar 2,79, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi dalam kriteria unsur empati di lingkungan FMIPA Uncen telah berada pada tingkat **Puas**.

Dilihat dari skor pada masing-masing aspek pada unsur empati masih belum maksimal, oleh sebab itu pada pelayanan aspek-aspek unsur empati ini pun masih perlu dioptimalkan atau ditingkatkan.

5) Tangible

Tabel 3.8. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa untuk unsur **Tangible** Layanan

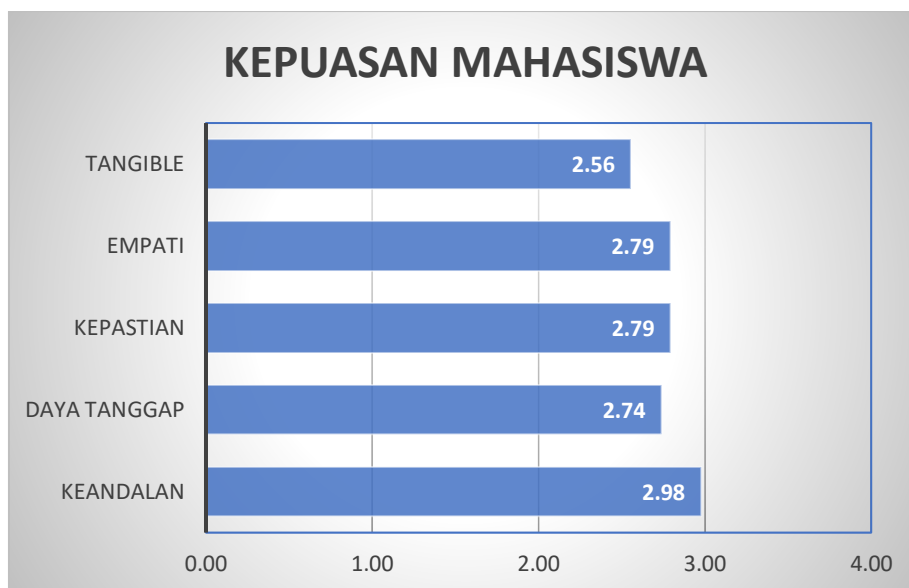
No.	Pernyataan/Pertanyaan	Skor (1-4)	Kriteria
1	Ketersediaan sarana perkuliahan (ruang kuliah yang tertata dengan bersih, dan rapi, penerangan yang cukup, LCD/infokus yang cukup)	2.51	Puas
2	Ketersediaan sarana laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	2.63	Puas
3	Ketersediaan buku referensi yang diperlukan mahasiswa di perpustakaan tingkat prodi/jurusan, fakultas, maupun universitas	2.66	Puas
4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang dapat digunakan oleh mahasiswa.	2.17	Tidak Puas
5	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa.	2.31	Tidak Puas
6	Ketersediaan ruang parkir yang dapat digunakan oleh mahasiswa	2.99	Puas
7	Ketersediaan fasilitas kegiatan kemahasiswaan yang cukup	2.63	Puas
<b>RERATA KESELURUHAN</b>		<b>2,56</b>	Puas

Tabel 3.8 menunjukkan bahwa skor rata-rata total sebesar 2,56, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi dalam kriteria unsur tangible di lingkungan FMIPA Uncen telah berada pada tingkat **Puas**.

Namun jika ditinjau dari skor pada masing masing aspek unsur tangible ini masih belum maksimal, dan masih ada mahasiswa yang merasa **Tidak Puas** terhadap layanan institusi dalam kriteria unsur tangible di FMIPA Uncen, antara lain pada item: Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang dapat digunakan oleh mahasiswa dan Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa.

Persepsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi di FMIPA Uncen dilihat dari 5 unsur utama, yang meliputi: Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Tangible. Kelima unsur utama ini, kemudian dikembangkan dalam beberapa pernyataan dalam kuesioner. Hasil Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan adalah sebagai berikut:

Hasil skor penilaian secara keseluruhan dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan Institusi di FMIPA Uncen adalah **2.74** berada pada tingkat **Puas**, hal yang sama juga tergambar pada Gambar 3.4, sebagai berikut :



Gambar 3.4. Skor Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institusi di FMIPA Uncen

Berdasarkan grafik diatas, kriteria kehandalan dinilai mahasiswa paling memuaskan dibandingkan dengan aspek lainnya dengan nilai skor 2,98. Sementara aspek yang dianggap paling perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan adalah kriteria tangible yang ditunjukkan dengan nilai yang terendah yaitu 2,56. Meskipun secara umum dalam rentang penilaian **Puas**, namun penilaian Mahasiswa terhadap aspek-aspek tersebut masih kecil, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada masing-masing layanan yang disediakan.

### 3.5 . Hasil Penilaian Pengguna Lulusan

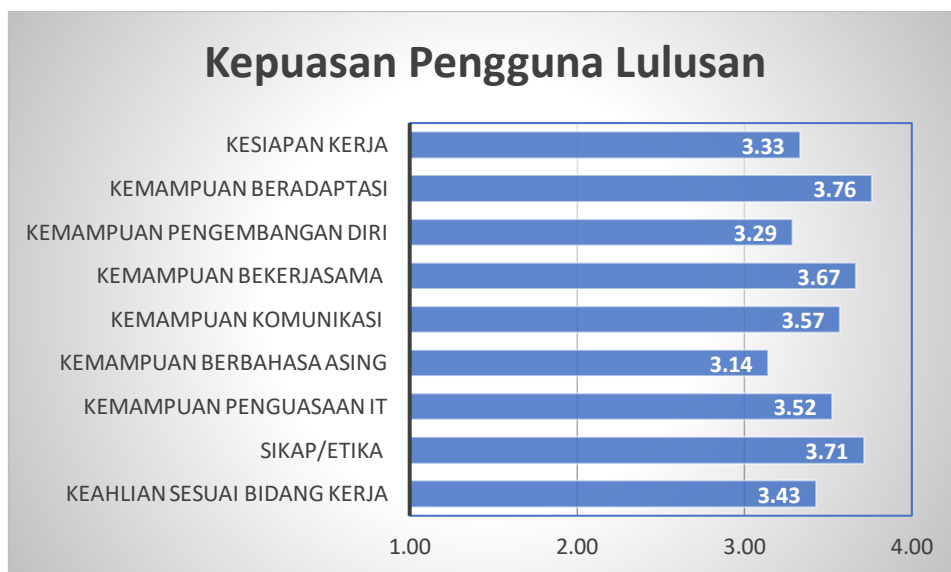
Hasil survei kepuasan pengguna lulusandi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat di tabel 3.9. Terdapat 9 pertanyaan kunci untuk menggali kepuasan pengguna lulusan terhadap lulusan fakultas MIPA. Survei tahun 2023 ini dilakukan terhadap alumni FMIPA yang lulus pada tahun 2021. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3.49, yang masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan **sangat puas**. Skor rata-rata ini merupakan gambaran skor keseluruhan 9 pertanyaan yang memiliki rentang dari 3.14 sampai dengan 3.76.

Tabel 3.9 Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan

No.	Pernyataan/Pertanyaan	SKOR (1 – 4)
1	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	3.43
2	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	3.71
3	Bagaimana kemampuan penguanaa teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	3.52
4	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	3.14

5	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	3.57
6	Bagaimana kemampuan bekerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	3.67
7	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	3.29
8	Bagaimana kemampuan beradaptasi kerja lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	3.76
9	Bagaimana kesiapan kerja lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	3.33
<b>RERATA KESELURUHAN</b>		<b>3.49</b>

Gambar 3.5 menampilkan grafik dari tabel 3.9, dengan kriteria **Sangat Puas**. Skor kepuasan pengguna lulusan terenda diperoleh dari kemampuan lulusan dalam berbahasa asing, sedangkan skor tertinggi diperoleh dari kemampuan lulusan beradaptasi dalam dunia kerja.



Gambar 3.5. Skor Kepuasan Pengguna Lulusan

Meskipun responden menyatakan sangat puas dalam kemampuan alumni FMIPA dalam bekerja, namun ada saran dan ketidakpuasan yang dinyatakan dalam aspek-aspek berikut:

1. Perlu diperbanyak soft skill mahasiswa
2. meskipun fisika bukan prodi pendidikan, tetapi boleh juga mahasiswanya dikenalkan dengan dunia sekolah. biar kalau kerja di sekolah lebih cepat menyesuaikan diri.
3. Perlu ada sinergi dalam 3 kemampuan yaitu IQ, EQ, dan SQ

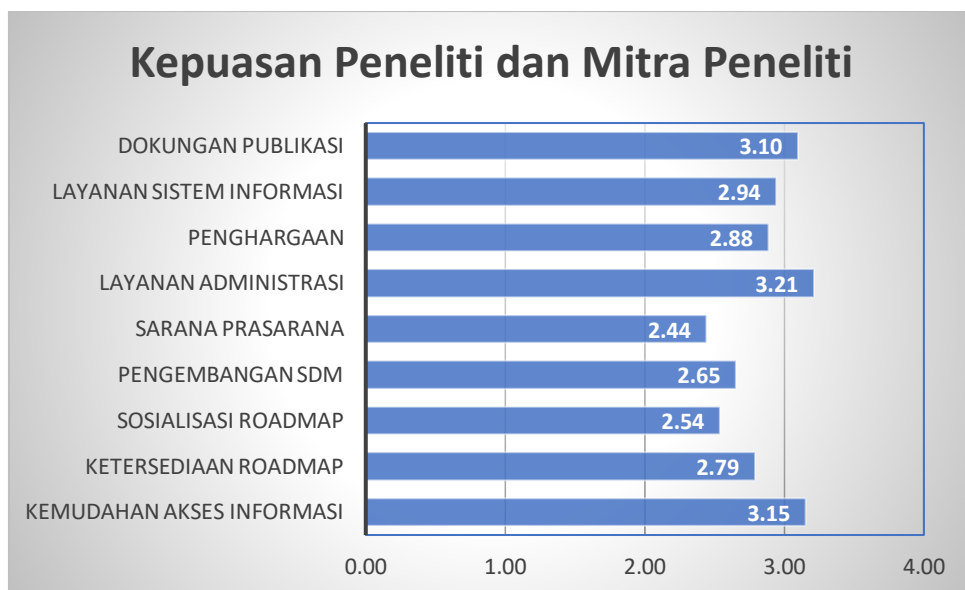
### 3.6 . Hasil Penilaian Peneliti dan Mitra Peneliti

Hasil survei kepuasan Peneliti dan Mitra Peneliti di Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat di tabel 3.10. Survei ini dilakukan untuk menilai kualitas proses penelitian di lingkungan Fakultas MIPA Uncen. Terdapat 9 pertanyaan kunci yang diberikan oleh Peneliti dan Mitra Peneliti untuk menggali kualitas proses penelitian. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 2.86, yang masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan **puas**. Skor rata-rata ini merupakan gambaran skor keseluruhan 9 pertanyaan yang memiliki rentang dari 2.44 sampai dengan 3.21.

Tabel 3.10 Hasil Kepuasan Peneliti dan Mitra Peneliti

No.	Pernyataan/Pertanyaan	SKOR (1 – 4)
1	Mudah dalam Memperoleh Informasi, Prosedur dan Pelaksanaan Penelitian	3.15
2	Fakultas dan Prodi telah Memiliki Peta Jalan yang Memayungi Tema Penelitian Dosen dan Mahasiswa	2.79
3	Fakultas dan Prodi telah Mensosialisasikan Peta Jalan yang Memayungi Tema Penelitian Dosen dan Mahasiswa	2.54
4	Pelatihan Pengembangan Kemampuan Dosen pada Bidang Penelitian Dilaksanakan Secara Berkala	2.65
5	Sarana dan Prasarana Penelitian bagi Dosen dan Mahasiswa (Kecukupan, Kualitas, dan Aksesibilitas)	2.44
6	Kemudahan dalam Layanan Administrasi Penelitian Dosen dan Mahasiswa	3.21
7	Penghargaan dan Motivasi bagi Dosen yang Berprestasi dalam Bidang Penelitian	2.88
8	Kemudahan dan Ketersediaan Layanan Sistem Informasi Penelitian	2.94
9	Dukungan Fakultas terhadap Publikasi Hasil Penelitian	3.10
	<b>RERATA KESELURUHAN</b>	<b>2.86</b>

Gambar 3.6 menampilkan grafik dari tabel 3.10, dengan kriteria **Puas**. Skor kepuasan tenaga peneliti dan mitra peneliti terendah diperoleh dari aspek sarana dan prasarana (2.44, tidak puas), sedangkan skor tertinggi diperoleh dari kualitas layanan administrasi penelitian (3.21, puas).



Gambar 3.6 Skor Kepuasan Peneliti dan Mitra Peneliti

Lebih jauh lagi, responden juga menyatakan ketidakpuasan dalam aspek-aspek berikut:

1. Perlu workshop untuk bedah penelitian dosen agar lolos tingkat nasional
2. Perlu peningkatan sarana dan prasarana yang memadai untuk kegiatan penelitian
3. Perlu peningkatan penyebaran informasi penelitian.
4. Perlu dilakukan sosialisasi peta jalan penelitian di tingkat fakultas maupun jurusan atau prodi.
5. Perlu peningkatan kerjasama penggunaan fasilitas laboratorium di institusi lain

### 3.7 Hasil Penilaian Pelaksana Pengabdian dan Mitra Pengabdian

Hasil survei kepuasan Pelaksana Pengabdian dan Mitra Pengabdian di Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam dapat dilihat di tabel 3.11. Survei ini dilakukan untuk menilai kualitas proses pengabdian kepada masyarakat (PkM) di lingkungan Fakultas MIPA Uncen. Terdapat 9 pertanyaan kunci yang diberikan oleh Pelaksana Pengabdian dan Mitra Pengabdian untuk menggali kualitas proses pengabdian kepada masyarakat. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 2.97, yang masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan **puas**. Skor rata-rata ini merupakan gambaran skor keseluruhan 9 pertanyaan yang memiliki rentang dari 2.64 sampai dengan 3.25

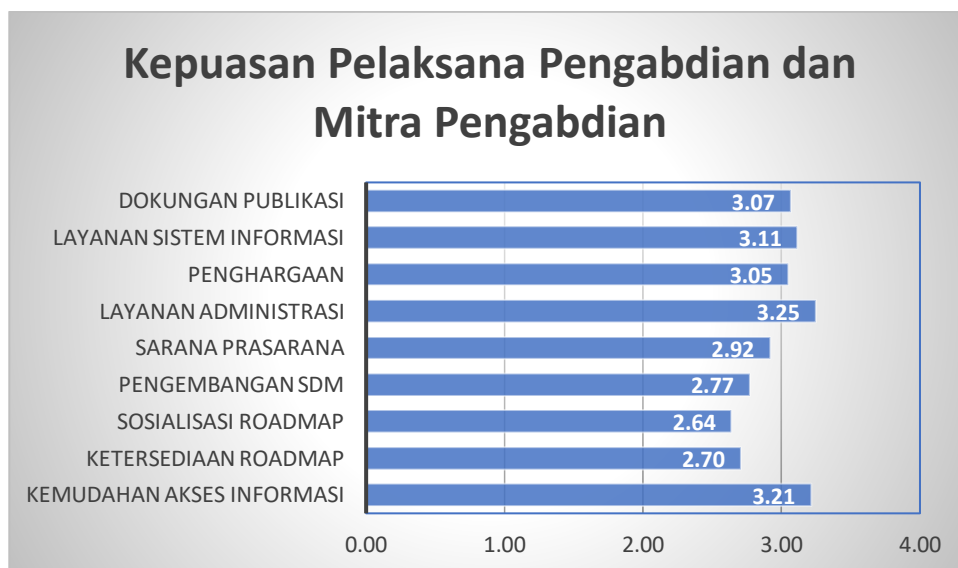
Tabel 3.11 Hasil Kepuasan Pelaksana Peggabdian dan Mitra Pengabdian

No.	Pernyataan/Pertanyaan	SKOR (1 – 4)
1	Mudah dalam Memperoleh Informasi, Prosedur dan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)	3.21
2	Fakultas dan Prodi telah Memiliki Peta Jalan yang Memayungi Tema PkM	2.70
3	Fakultas dan Prodi telah Mensosialisasikan Peta Jalan yang Memayungi Tema PkM	2.64



4	Pelatihan Pengembangan Kemampuan Dosen pada Bidang PkM Dilaksanakan Secara Berkala	2.77
5	Sarana dan Prasarana PkM bagi Dosen dan Mahasiswa (Kecukupan, Kualitas, dan Aksesibilitas)	2.92
6	Kemudahan dalam Layanan Administrasi PkM bagi Dosen dan Mahasiswa	3.25
7	Penghargaan dan Motivasi bagi Dosen yang Berprestasi dalam Bidang PkM	3.05
8	Kemudahan dan Ketersediaan Layanan Sistem Informasi PkM	3.11
9	Dukungan Fakultas terhadap Publikasi Hasil PkM	3.07
	<b>RERATA KESELURUHAN</b>	<b>2.97</b>

Gambar 3.7 menampilkan grafik dari tabel 3.11, dengan kriteria **Puas**. Skor kepuasan pelaksana pengabdian dan mitra pengabdian terendah diperoleh dari aspek ketersediaan peta jalan dan sosialisasi peta jalan, sedangkan skor tertinggi diperoleh dari kualitas layanan administrasi penelitian (3.21, puas).



Gambar 3.7 Skor Kepuasan Pelaksana Pengabdian dan Mitra Pengabdian

Lebih jauh lagi, responden dari Pelaksana Pengabdian juga menyatakan ketidakpuasan dalam aspek-aspek berikut:

1. Perlu peningkatan dana pengabdian
2. Perlu workshop penulisan karya ilmiah pengabdian
3. Perlu diperbaiki timeline Pelaksanaan pengabdian.

Meskipun menyatakan kepuasannya, responden dari Mitra Pengabdian juga menyatakan saran dalam aspek berikut: peningkatan intensitas waktu pelaksanaan pengabdian, dan sosialisasi kegiatan pengabdian yang lebih luas.

## BAB 4

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan institusi di lingkungan FMIPA Uncen Tahun 2023 disusun berdasarkan hasil analisis respon dosen, tenaga pendidik, laboran, mahasiswa, pengguna lulusan, dan mitra.

##### 4.1.1 Dosen

- 1) Seluruh aspek yang dinilai dosen adalah rata-rata **Puas**;
- 2) Aspek pengembangan kompetensi dosen yang dinilai **Puas** adalah aspek pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri; kegiatan dosen pada seminar, workshop, atau pelatihan di dalam atau luar negeri; publikasi karya ilmiah dosen secara nasional atau internasional; sedangkan aspek yang dinilai **Tidak Puas** adalah aspek ketersediaan sarana dan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen;
- 3) Aspek pengembangan karir yang dinilai **Puas** adalah aspek prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen; dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan; memfasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi; penghargaan terhadap kinerja dosen yang sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner;
- 4) Aspek layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, yang dinilai **Puas** adalah aspek memfasilitasi publikasi karya ilmiah dosen secara nasional atau internasional;
- 5) Aspek layanan kesejahteraan yang dinilai **Tidak Puas** adalah aspek penjaminan kesejahteraan dan kesehatan dosen.

##### 4.1.2 Tenaga Pendidikan

- 1) Rata-rata skor kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pada tahun 2023 adalah 2,12, yang artinya **tidak puas**.
- 2) Aspek yang dinilai tidak puas adalah Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang dalam menjalankan aktifitas sebagai tenaga kependidikan, Prinsip keadilan (ekuitas) dalam pengembangan karir tenaga kependidikan sesuai jenjang karir, Memfasilitasi tenaga kependidikan dalam kegiatan seminar, lokakarya, pendidikan dan pelatihan, Layanan dokumentasi rekam jejak untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga kependidikan, Penghargaan terhadap pencapaian kinerja tenaga kependidikan (*reward and punishment*), Memfasilitasi pengembangan keahlian tenaga kependidikan melalui studi lanjut, dan Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan tenaga kependidikan.
- 3) Aspek yang dinilai puas ada dua aspek yaitu Kemudahan akses dalam menjalankan aktivitas sebagai tenaga kependidikan dan Dukungan atasan untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga kependidikan.

#### 4.1.3 Laboran

- 1) Rata-rata skor yang diperoleh adalah 2.14, yang masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan **tidak puas**.
- 2) Responden menyatakan tidak puas untuk semua pertanyaan yang diberikan.

#### 4.1.4 Mahasiswa

- 1) Kriteria kehandalan dinilai mahasiswa paling memuaskan dibandingkan dengan aspek lainnya dengan nilai skor **2,98**.
- 2) Aspek yang dianggap paling perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan adalah kriteria *tangible* yang ditunjukkan dengan nilai yang terendah yaitu **2,56**.
- 3) Meskipun secara umum dalam rentang penilaian mahasiswa untuk kelima aspek tersebut adalah **Puas**, namun skor yang diberikan Mahasiswa terhadap aspek-aspek tersebut masih rendah, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada masing-masing layanan yang disediakan.

#### 4.1.5 Pengguna Lulusan

- 1) Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3.49, yang masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan **sangat puas**.
- 2) Seluruh aspek dinyatakan dengan sangat puas.

#### 4.1.6 Peneliti dan Mitra Penelitian

- 1) Rata-rata skor yang diperoleh adalah 2.86, yang masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan **puas**.
- 2) Meskipun secara umum dalam rentang penilaian mahasiswa untuk kelima aspek tersebut adalah **Puas**, aspek sarana dan prasarana masih dinyatakan dengan skor 2.44 (tidak puas)

#### 4.1.7 Pelaksana Pengabdian dan Mitra Pengabdian

- 1) Rata-rata skor yang diperoleh 2.97, yang masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan **puas**.
- 2) Seluruh aspek dinyatakan dengan sangat puas, kecuali dalam aspek ketersediaan peta jalan dan sosialisasi peta jalan,

## 4.2 Rekomendasi

Rekomendasi dari hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan institusi di lingkungan FMIPA Uncen Tahun 2023 berdasarkan persepsi dan masukan dari dosen adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah ruang kelas dan laboratorium yang memadai untuk mengakomodasi jumlah mahasiswa yang semakin bertambah;
2. Memastikan bahwa ruang kelas dilengkapi dengan fasilitas presentasi dan teknologi terkini untuk mendukung metode pengajaran yang interaktif;

3. Memastikan ketersediaan perangkat teknologi seperti komputer, proyektor, dan perangkat lunak pembelajaran yang diperlukan;
4. Menyelenggarakan program pelatihan/workshop secara reguler untuk meningkatkan keterampilan pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan kurikulum dosen;
5. Menyediakan dukungan untuk pengembangan karir dosen agar mereka tetap terkini dengan perkembangan terbaru dalam bidang studi mereka;
6. Memberikan dukungan finansial untuk proyek penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen;
7. Mendorong kolaborasi antardepartemen dan institusi untuk memperluas peluang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
8. Menjamin keamanan kampus agar dosen dapat fokus pada tugas-tugas akademis tanpa khawatir akan keamanan;
9. Meningkatkan fasilitas kenyamanan seperti tempat istirahat dan ruang kerja untuk meningkatkan kesejahteraan dosen;
10. Berikan penghargaan kepada dosen yang mencapai prestasi tinggi dalam penelitian, seperti publikasi di jurnal internasional terkemuka atau penelitian yang berdampak signifikan;
11. Berikan penghargaan untuk dosen yang terlibat aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler, supervisi skripsi, atau program mentoring mahasiswa;
12. Implementasikan program kesehatan dan kesejahteraan khusus untuk dosen, termasuk pemeriksaan kesehatan rutin, konseling psikologis, dan promosi gaya hidup sehat;
13. Pastikan semua dosen memiliki akses ke asuransi kesehatan yang mencakup pemeriksaan kesehatan rutin, perawatan medis, dan dukungan psikologis.
14. Pemenuhan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang dalam menjalankan aktifitas sebagai tenaga kependidikan.
15. Prinsip keadilan (ekuitas) dalam pengembangan karir tenaga kependidikan sesuai jenjang karir.
16. Memfasilitasi tenaga kependidikan dalam kegiatan seminar, lokakarya , pendidikan dan pelatihan.
17. Layanan dokumentasi rekam jejak untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga kependidikan dan laboran.
18. Penghargaan terhadap pencapaian kinerja tenaga kependidikan dan laboran (*reward and punishment*).
19. Memfasilitasi pengembangan keahlian tenaga kependidikan melalui studi lanjut.
20. Penjaminan kesejahteraan dan kesehatan tenaga kependidikan dan laboran.
21. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai Laboran.
22. Memfasilitasi pengembangan keilmuan Laboran melalui seminar, workshop, pendidikan dan pelatihan terkait.
23. Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan Laboran oleh atasan.
24. Jaminan Pengelola dalam mempersiapkan kebutuhan akademik mahasiswa seperti, fasilitas kuliah, fasilitas laboratorium, dan fasilitas pendukung lainnya.
25. Ketersediaan sarana perkuliahan (ruang kuliah yang tertata dengan bersih, dan rapi, penerangan yang cukup, LCD/infokus yang cukup).

26. Ketersediaan sarana laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.
27. Ketersediaan buku referensi yang diperlukan mahasiswa di perpustakaan tingkat prodi/jurusan, fakultas, maupun universitas.
28. Ketersediaan fasilitas kamar kecil/toilet yang dapat digunakan oleh mahasiswa.
29. Ketersediaan fasilitas kegiatan kemahasiswaan yang cukup.