

LAPORAN SURVEI

TINGKAT KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN, MAHASISWA, ALUMNI, PENGGUNA LULUSAN DAN MITRA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PENGELOLAAN UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2023**



YAYASAN PEMBANGUNAN ROKAN HULU UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN

Jl. Tuanku Tambusai, Kumu Rambah Hilir Telp 081365461461/081268155389 Kode Pos. 28457
Website :<http://www.upp.ac.id> ; e-mail : upprokanhulu@gmail.com/rektorat@upp.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul Kegiatan : Survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, pengguna lulusan dan mitra terhadap Layanan manajemen pengelolaan Universitas Pasir Pengaraian tahun 2023
2. Ketua Pelaksana
 - a. Nama Lengkap : Lusi Eka Afri, M.Si
 - b. NIDN : 1001048701
 - c. Jabatan : Kepala LPMI
3. Anggota :
 1. Susanti, SE., M.Ak
 2. Delfitra Rosa, S.Pd
4. Waktu Pelaksanaan : 03-08 Juli 2023

Rokan Hulu, 25 Juli 2023



Dr. Hardianto, S.Pd., M.Pd

NIP. 198204242009031004

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal terhadap Layanan Manajemen Pengelolaan Universitas Pasir Pengaraian Tahun 2023 dapat terselesaikan sesuai rencana. Terwujudnya laporan ini merupakan hasil kerja sama dan dukungan dari seluruh civitas akademika Universitas Pasir Pengaraian, alumni, pengguna lulusan, serta mitra kerja sama.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk menyajikan informasi mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan manajemen pengelolaan berdasarkan hasil survei yang melibatkan dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, dan mitra. Hasil survei tersebut diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses penyusunan, mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran demi penyempurnaan laporan di waktu yang akan datang.

Pasir Pengaraian, 25 Juli 2023

Kepala LPMI



Lusi Eka Afri, M.Si

NIDN. 1001048701

DAFTAR ISI

COVER	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan	5
BAB II METODE PELAKSANAAN	6
2.1 Target Populasi	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Uji Instrumen	7
2.4 Teknik Analisis Data	8
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	10
BAB IV PENUTUP.....	27
4.1 Kesimpulan	27
4.2 Rekomendasi	27
4.3 Tindak Lanjut	28
LAMPIRAN	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan manajemen pengelolaan merupakan unsur vital dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi karena berfungsi mendukung berbagai proses akademik maupun non-akademik. Di Universitas Pasir Pengaraian, layanan ini dirancang untuk memastikan terselenggaranya proses pendidikan yang optimal, mulai dari aspek tata pamong dan kerja sama, kemahasiswaan, sumber daya manusia, keuangan, hingga sarana-prasarana, pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Seluruh komponen tersebut saling terkait dalam upaya menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi mahasiswa.

Evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, alumni dan pengguna lulusan menjadi bagian penting dalam perbaikan layanan manajemen pengelolaan. Kepuasan mereka berpengaruh langsung terhadap motivasi, partisipasi dalam kegiatan kampus, dan kualitas capaian akademik. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan memberikan perspektif kritis yang dapat membantu universitas memahami efektivitas penyelenggaraan layanan secara lebih mendalam.

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, alumni dan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen pengelolaan. Temuan yang dihasilkan diharapkan menjadi pijakan dalam merumuskan kebijakan perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang.

1.2 Tujuan Survei

1. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal pada layanan manajemen pengelolaan
2. Merumuskan rekomendasi untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan manajemen pengelolaan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Target Populasi

Populasi yang ditujukan pada survei adalah semua dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, mitra Kerjasama yang masih aktif sampai dengan tahun 2023 serta alumni dan pengguna lulusan pada tahun 2023

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Pertanyaan dalam kuesioner yang disebarluaskan terdiri dari pertanyaan tertutup.

Tabel 1.1. Instrumen layanan kemahasiswaan.

Nama	:	
Status	:	Dosen/Tendik/Mahasiswa/Alumni/Pengguna
lulusan/Mitra*)		
Pilihan Jawaban	:	
		4 = sangat baik/sangat tinggi/selalu/sangat puas/Sangat Setuju
		3 = baik/tinggi/sering/Puas/Setuju
		2 = biasa/cukup/kadang-kadang/agak puas/agak setuju
		1 = Kurang baik/rendah/jarang/kurang puas/kurang setuju

No	Pernyataan	4	3	2	1
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis				
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)				
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif				
4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda				
5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas				
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang				
7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru				
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan				
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan				
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan				
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan				
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian				
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan				

14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan			
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia			
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana			
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)			
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung			
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan			
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian			
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat			
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM			

2.3. Uji Instrumen

Sebelum kuesioner disebarluaskan pada responden untuk pengumpulan data terlebih dahulu diujicobakan pada 30 responden sehingga diperoleh hasil reliabilitasnya mencapai

0.968 (>0.07) dan rata-rata r hitungnya lebih besar dari r tabel 0,361 dengan n=30 dan tingkat kesalahan 0,05, maka semua pernyataan telah valid.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based On Standardized Items	N Of Items
.968	.968	22

Tabel 1.2. Hasil uji validitas Instrumen layanan pengelolaan

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis	,853	Valid
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)	,791	Valid
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif	,898	Valid
4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda	,803	Valid
5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas	,875	Valid
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang	,736	Valid

7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru	,549	Valid
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan	,853	Valid
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan	,791	Valid
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan	,898	Valid
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan	,803	Valid
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian	,875	Valid
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan	,736	Valid
14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan	,549	Valid
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia	,738	Valid
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana	,862	Valid
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)	,751	Valid
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung	,549	Valid
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan	,853	Valid
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian	,791	Valid
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat	,898	Valid
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM	,803	Valid

2.4. Teknik Analisis Data

Selanjutnya hasil pengisian kuisioner akan dihitung dan di analisis dengan cara sebagai berikut:

a. Skor Rata-rata (Mean)

$$\text{Mean} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}}$$

b. Konversi ke Persentase

Dengan skala 1–4 → skor maksimum = 4

$$\text{Persentase Kepuasan} = \left(\frac{\text{Mean}}{4} \right) \times 100\%$$

Tabel 1.3 Kategori Penilaian Berdasarkan Mean (Skala 1–4)

Rentang Mean	Kategori
3.26 – 4.00	Sangat Baik (SB)/Sangat Puas
2.51 – 3.25	Baik (B)/ Puas
1.76 – 2.50	Cukup (C)
1.00 – 1.75	Kurang Baik (KB)

Table 1.4 Kategori Berdasarkan Persentase

Rentang Mean	Kategori
81% – 100%	Sangat Baik
61% – 80%	Baik
41% – 60%	Cukup
≤ 40%	Kurang Baik

BAB III

HASIL DAN ANALISIS DATA

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni dan pengguna lulusan serta mitra yang menerima layanan manajeman pengelolaan di Universitas Pasir Pengaraian. Jumlah responden sebagaimana tercantum dalam tabel 2. Setiap responden diminta untuk menilai layanan manajeman pengelolaan berdasarkan skala 1 hingga 4, di mana 1 kurang puas dan 4 sangat puas

Berdasarkan jumlah responden disajikan pada tabel 2.1 sebagai berikut, secara keseluruhan jumlah responden ada sebanyak 4921 orang yang terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan dan mitra kerjasama.

Tabel 2.1 Jumlah responden

No.	Pemangku Kepentingan	Jumlah
1	Mahasiswa	4052
2	Dosen	135
3	Tenaga Kependidikan	52
4	Mitra	36
5	Alumni	584
6	Pengguna Lulusan	62
Total		4921

3.2. Teknik dan Analisis Data

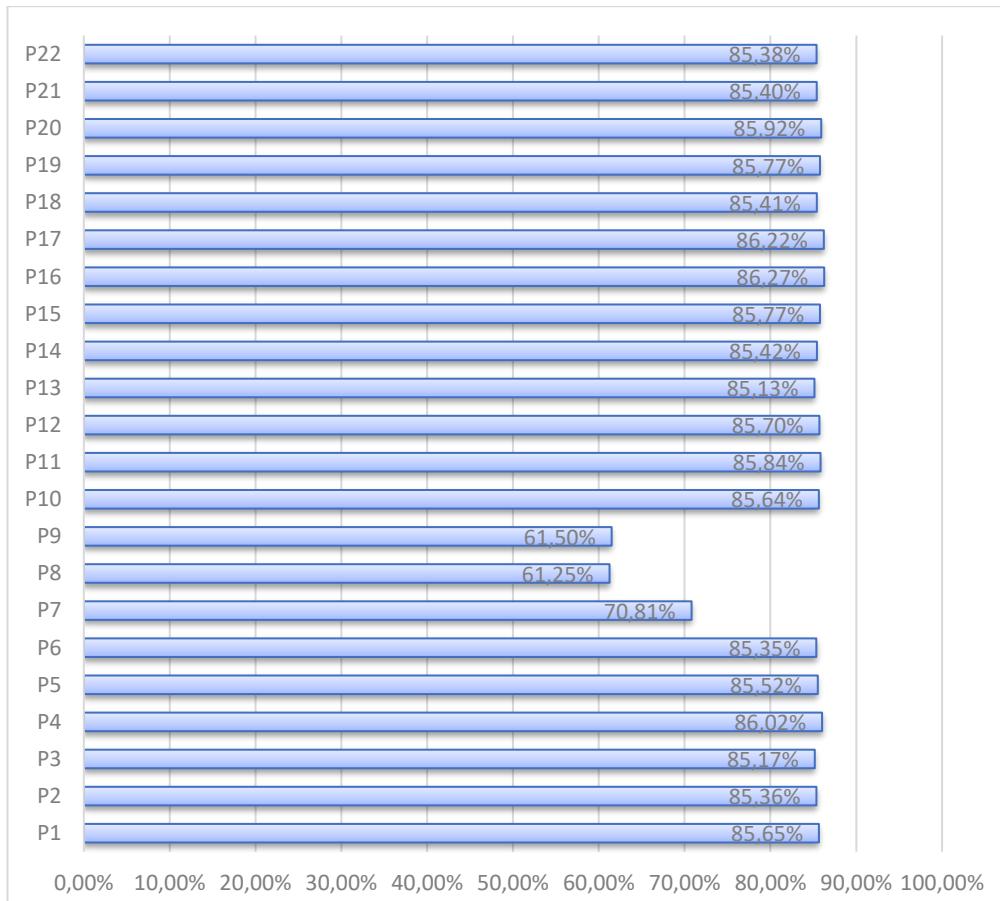
Data dianalisis secara statistik deskriptif dalam bentuk rata-rata setiap butir pernyataan dan persentase jumlah tiap jawaban pertanyaan. Hasil survei, disajikan dalam bentuk tabel yakni hasil rata-rata dari setiap butir pernyataan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal.

3.2.1. Kepuasan Mahasiswa

Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada setiap butir pernyataan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	Persentase Kepuasan	Keterangan
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis	3,43	85,65%	Sangat Puas
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)	3,41	85,36%	Sangat Puas
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif	3,41	85,17%	Sangat Puas
4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda	3,44	86,02%	Sangat Puas
5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas	3,42	85,52%	Sangat Puas
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang	3,41	85,35%	Sangat Puas
7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru	2,83	70,81%	Puas
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan	2,45	61,25%	Puas
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan	2,46	61,50%	Puas
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,43	85,64%	Sangat Puas
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,43	85,84%	Sangat Puas
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian	3,43	85,70%	Sangat Puas
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan	3,41	85,13%	Sangat Puas
14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan	3,42	85,42%	Sangat Puas
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia	3,43	85,77%	Sangat Puas
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana	3,45	86,27%	Sangat Puas
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)	3,45	86,22%	Sangat Puas
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung	3,42	85,41%	Sangat Puas
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan	3,43	85,77%	Sangat Puas
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian	3,44	85,92%	Sangat Puas
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat	3,42	85,40%	Sangat Puas
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM	3,42	85,38%	Sangat Puas

Pernyataan yang masih kategori puas ada 3 pernyataan, yaitu: Pernyataan nomor 7, 8 dan 9. Nilai terendah terdapat pada pernyataan nomor 8 yaitu 61,25% (puas). Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1. Rata-rata Persentase Tingkat kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan gambar dan tabel di atas, terdapat tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap layanan manajemen pengelolaan rata-rata 82,75% semua pernyataan sudah dalam kategori sangat puas pada layanan manajemen pengelolaan

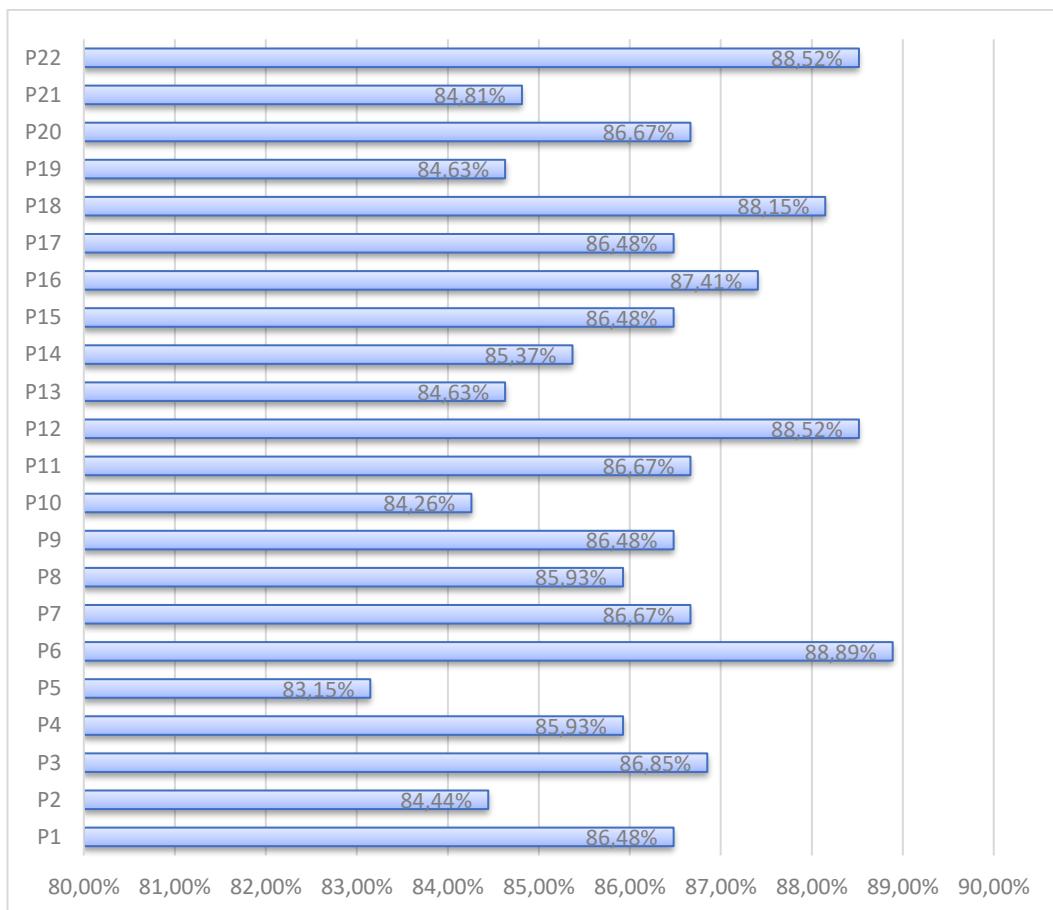
3.2.2. Kepuasan Dosen

Tabel 2.3. Tingkat Kepuasan Dosen pada setiap butir pernyataan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	Persentase Kepuasan	Keterangan
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis	3,46	86,48%	Sangat Puas
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)	3,38	84,44%	Sangat Puas
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif	3,47	86,85%	Sangat Puas

4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda	3,44	85,93%	Sangat Puas
5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas	3,33	83,15%	Sangat Puas
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang	3,56	88,89%	Sangat Puas
7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru	3,47	86,67%	Sangat Puas
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan	3,44	85,93%	Sangat Puas
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan	3,46	86,48%	Sangat Puas
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,37	84,26%	Sangat Puas
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,47	86,67%	Sangat Puas
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian	3,54	88,52%	Sangat Puas
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan	3,39	84,63%	Sangat Puas
14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan	3,41	85,37%	Sangat Puas
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia	3,46	86,48%	Sangat Puas
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana	3,50	87,41%	Sangat Puas
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)	3,46	86,48%	Sangat Puas
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung	3,53	88,15%	Sangat Puas
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan	3,39	84,63%	Sangat Puas
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian	3,47	86,67%	Sangat Puas
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat	3,39	84,81%	Sangat Puas
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM	3,54	88,52%	Sangat Puas

Semua pernyataan memperoleh kategori sangat puas. Nilai terendah terdapat pada pernyataan nomor 5 yaitu 83,15% (sangat puas). Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut:



Gambar 2.2. Rata-rata Persentasi Tingkat kepuasan Dosen

Berdasarkan gambar dan tabel di atas, terdapat tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen pengelolaan rata-rata 86,25% semua pernyataan sudah dalam kategori sangat puas pada layanan manajemen pengelolaan

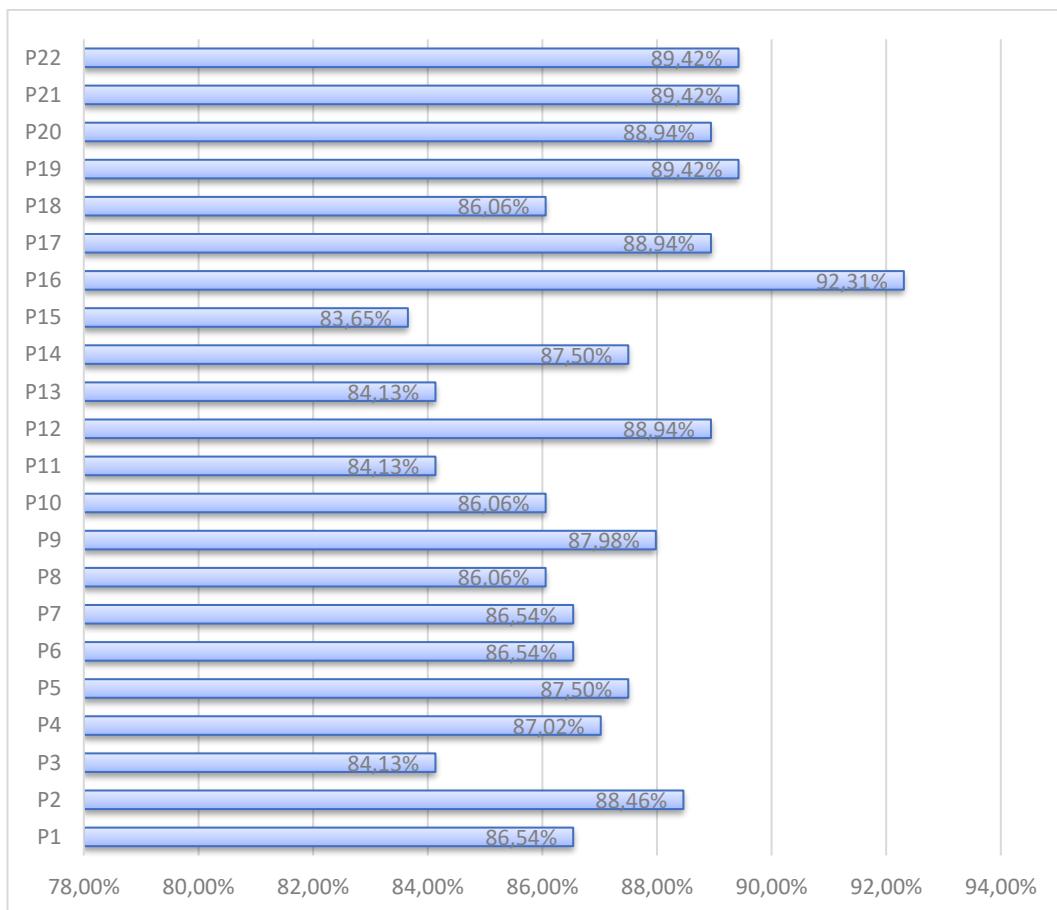
3.2.3. Kepuasan Tenaga Kependidikan

Tabel 2.4. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan pada setiap butir pernyataan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	Persentase Kepuasan	Keterangan
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis	3,46	86,54%	Sangat Puas
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)	3,54	88,46%	Sangat Puas
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif	3,37	84,13%	Sangat Puas
4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda	3,48	87,02%	Sangat Puas

5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas	3,50	87,50%	Sangat Puas
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang	3,46	86,54%	Sangat Puas
7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru	3,46	86,54%	Sangat Puas
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan	3,44	86,06%	Sangat Puas
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan	3,52	87,98%	Sangat Puas
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,44	86,06%	Sangat Puas
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,37	84,13%	Sangat Puas
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian	3,56	88,94%	Sangat Puas
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan	3,37	84,13%	Sangat Puas
14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan	3,50	87,50%	Sangat Puas
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia	3,35	83,65%	Sangat Puas
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana	3,69	92,31%	Sangat Puas
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)	3,56	88,94%	Sangat Puas
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung	3,44	86,06%	Sangat Puas
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan	3,58	89,42%	Sangat Puas
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian	3,56	88,94%	Sangat Puas
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat	3,58	89,42%	Sangat Puas
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM	3,58	89,42%	Sangat Puas

Semua pernyataan memperoleh kategori sangat puas. Nilai terendah terdapat pada pernyataan nomor 15 yaitu sebesar 83,65% (sangat puas). Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 2.3 berikut:



Gambar 2.3. Rata-rata Persentasi Tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan gambar dan tabel di atas, terdapat tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan manajemen pengelolaan rata-rata 87,26% semua pernyataan sudah dalam kategori sangat puas pada layanan manajemen pengelolaan

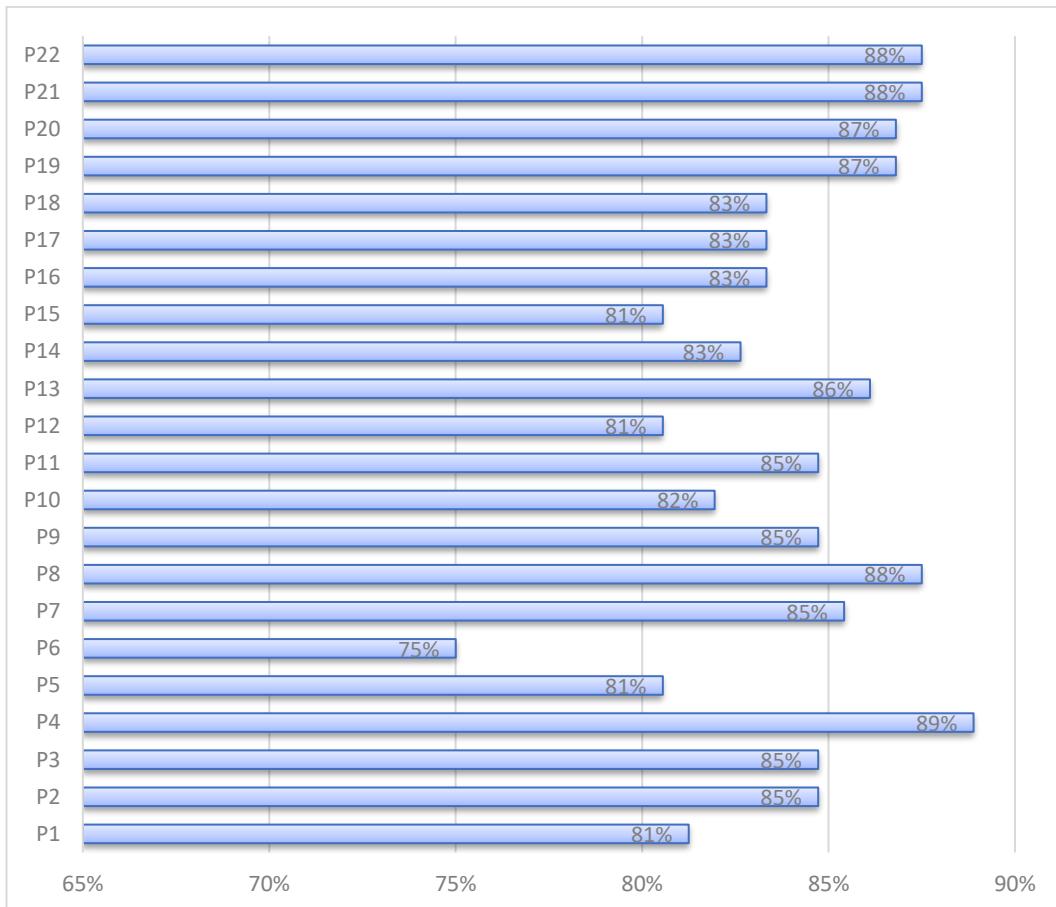
3.2.4. Kepuasan Mitra

Tabel 2.5. Tingkat Kepuasan Mitra pada setiap butir pernyataan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	Persentase Kepuasan	Keterangan
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis	3,25	81%	Sangat Puas
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)	3,39	85%	Sangat Puas
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif	3,39	85%	Sangat Puas
4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda	3,56	89%	Sangat Puas

5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas	3,22	81%	Sangat Puas
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang	3,00	75%	Sangat Puas
7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru	3,42	85%	Sangat Puas
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan	3,50	88%	Sangat Puas
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan	3,39	85%	Sangat Puas
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,28	82%	Sangat Puas
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,39	85%	Sangat Puas
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian	3,22	81%	Sangat Puas
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan	3,44	86%	Sangat Puas
14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan	3,31	83%	Sangat Puas
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia	3,22	81%	Sangat Puas
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana	3,33	83%	Sangat Puas
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)	3,33	83%	Sangat Puas
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung	3,33	83%	Sangat Puas
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan	3,47	87%	Sangat Puas
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian	3,47	87%	Sangat Puas
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat	3,50	88%	Sangat Puas
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM	3,50	88%	Sangat Puas

Semua pernyataan memperoleh kategori sangat puas kecuali pernyataan nomor 6 yaitu sebesar 75% (Puas). Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 2.4 berikut:



Gambar 2.4. Rata-rata Persentasi Tingkat kepuasan Mitra

Berdasarkan gambar dan tabel di atas, terdapat tingkat kepuasan Mitra terhadap layanan manajemen pengelolaan rata-rata 84% semua pernyataan sudah dalam kategori sangat puas pada layanan manajemen pengelolaan

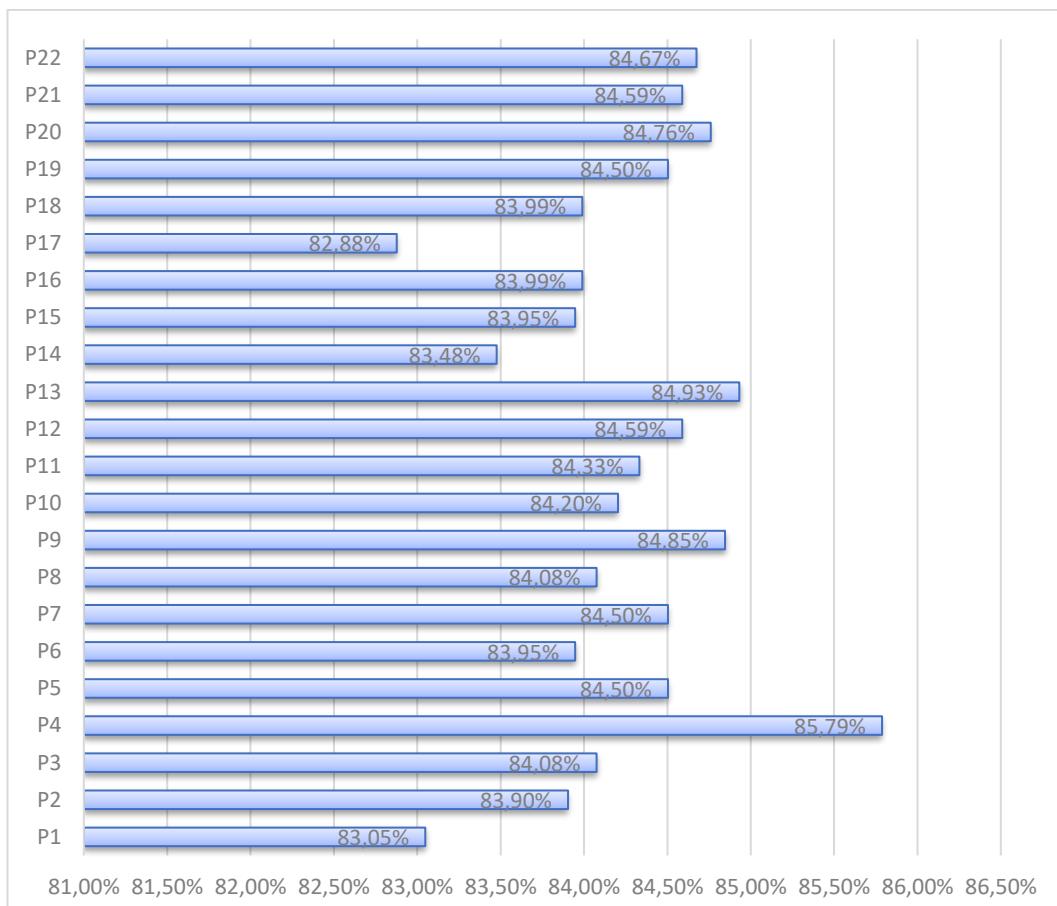
3.2.5. Kepuasan Alumni

Tabel 2.6. Tingkat Kepuasan Alumni pada setiap butir pernyataan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	Persentase Kepuasan	Keterangan
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis	3,32	83,05%	Sangat Puas
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)	3,36	83,90%	Sangat Puas
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif	3,36	84,08%	Sangat Puas
4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda	3,43	85,79%	Sangat Puas

5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas	3,38	84,50%	Sangat Puas
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang	3,36	83,95%	Sangat Puas
7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru	3,38	84,50%	Sangat Puas
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan	3,36	84,08%	Sangat Puas
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan	3,39	84,85%	Sangat Puas
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,37	84,20%	Sangat Puas
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,37	84,33%	Sangat Puas
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian	3,38	84,59%	Sangat Puas
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan	3,40	84,93%	Sangat Puas
14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan	3,34	83,48%	Sangat Puas
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia	3,36	83,95%	Sangat Puas
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana	3,36	83,99%	Sangat Puas
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)	3,32	82,88%	Sangat Puas
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung	3,36	83,99%	Sangat Puas
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan	3,38	84,50%	Sangat Puas
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian	3,39	84,76%	Sangat Puas
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat	3,38	84,59%	Sangat Puas
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM	3,39	84,67%	Sangat Puas

Semua pernyataan memperoleh kategori sangat puas. Nilai terendah terdapat pada pernyataan nomor 17 yaitu sebesar 82,88% (sangat puas). Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 2.5 berikut:



Gambar 2.5. Rata-rata Persentasi Tingkat kepuasan Alumni

Berdasarkan gambar dan tabel di atas, terdapat tingkat kepuasan Alumni terhadap layanan manajemen pengelolaan rata-rata 84,25% semua pernyataan sudah dalam kategori sangat puas pada layanan manajemen pengelolaan

3.2.6. Kepuasan Pengguna Lulusan

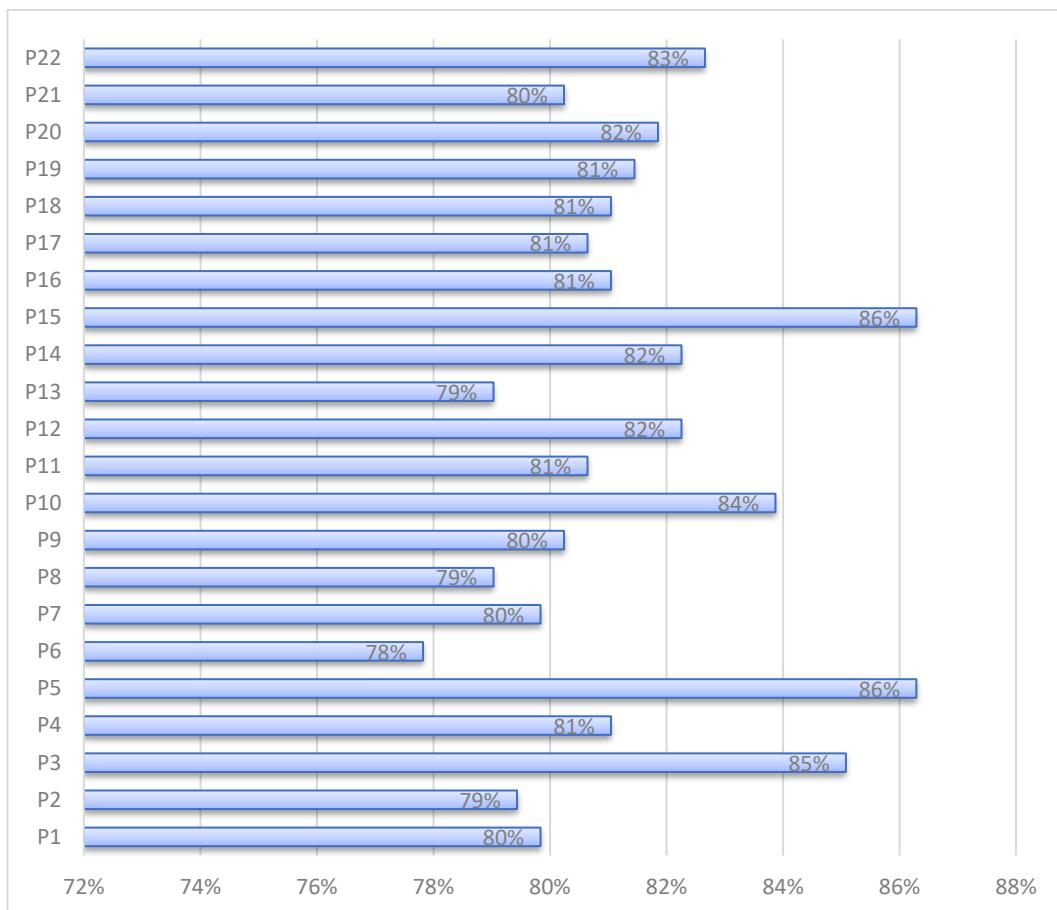
Tabel 2.7. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan pada setiap butir pernyataan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	Persentase Kepuasan	Keterangan
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis	3,19	80%	Puas
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)	3,18	79%	Puas
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif	3,40	85%	Sangat puas

4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda	3,24	81%	Sangat puas
5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas	3,45	86%	Sangat puas
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang	3,11	78%	Puas
7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru	3,19	80%	Puas
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan	3,16	79%	Puas
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan	3,21	80%	Puas
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,35	84%	Sangat puas
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan	3,23	81%	Sangat puas
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian	3,29	82%	Sangat puas
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan	3,16	79%	Puas
14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan	3,29	82%	Sangat puas
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia	3,45	86%	Sangat puas
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana	3,24	81%	Sangat puas
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)	3,23	81%	Sangat puas
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung	3,24	81%	Sangat puas
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan	3,26	81%	Sangat puas
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian	3,27	82%	Sangat puas
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat	3,21	80%	Puas
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM	3,31	83%	Sangat puas

Pernyataan yang masih kategori puas ada 8 pernyataan, yaitu: Pernyataan nomor 1,2,6,7,8,9,13 dan 21. Pernyataan nomor 6 memiliki nilai terendah yaitu 78% (Puas).

Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 2.6 berikut:



Gambar 2.6. Rata-rata Persentasi Tingkat kepuasan Pengguna Lulusan

Berdasarkan gambar dan tabel di atas, terdapat tingkat kepuasan Lulusan terhadap layanan manajemen pengelolaan rata-rata 81,45%, sudah dalam kategori sangat puas pada layanan manajemen pengelolaan

3.2.7. Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal

Pada bagian ini data dianalisis secara statistik deskriptif dalam bentuk rata-rata setiap butir pernyataan dan persentase jumlah tiap jawaban pertanyaan. Hasil survei, disajikan dalam bentuk tabel yakni hasil rata-rata dari setiap butir pernyataan dari Pemangku Kepentingan internal dan eksternal (Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Mitra, Alumni dan Pengguna Lulusan).

Tabel 2.8 Jumlah pilihan jawaban Responden

No	Pemangku Kepentingan	SB	B	C	KB
1	Mahasiswa	46355	26743	13372	2674
2	Dosen	1485	1366	89	30
3	Tenaga Kependidikan	732	275	103	34
4	Mitra	420	261	87	24
5	Alumni	7452	3084	1927	385
6	Pengguna Lulusan	682	418	198	66

Tabel 2.9. Rata-rata skor tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal

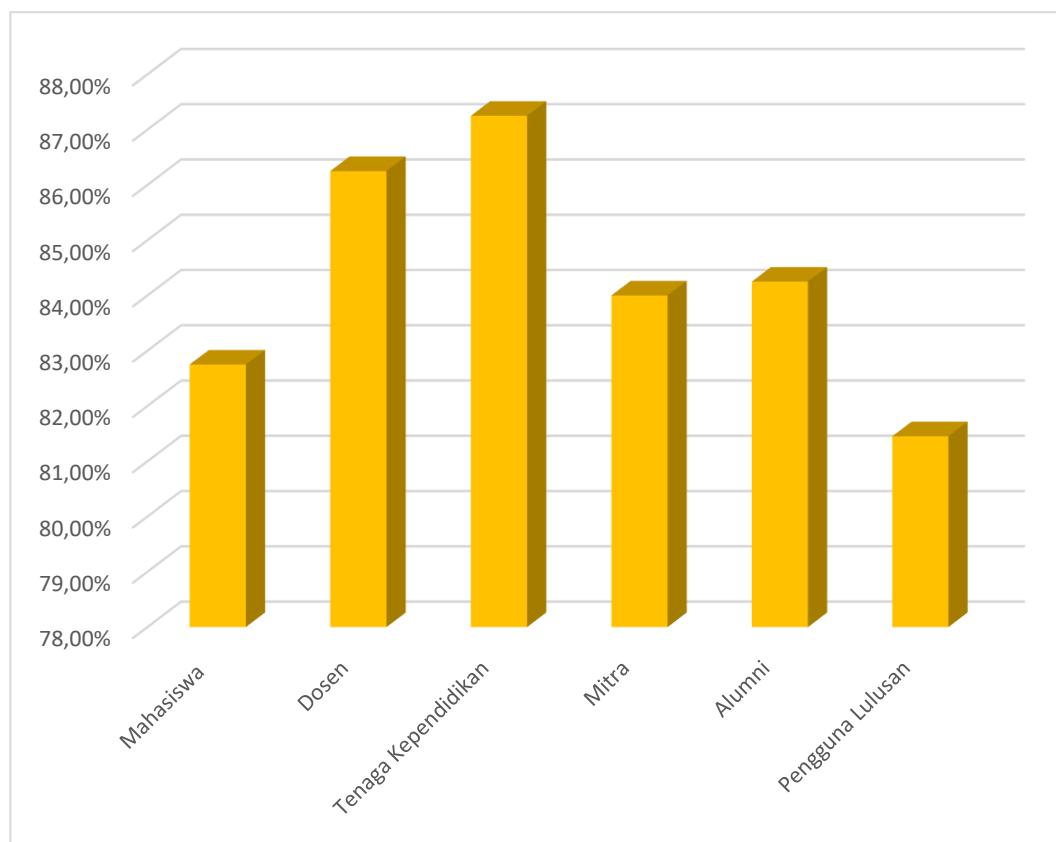
No.	Pemangku Kepentingan	Rata-rata
1	Mahasiswa	3,31
2	Dosen	3,45
3	Tenaga Kependidikan	3,49
4	Mitra	3,36
5	Alumni	3,37
6	Pengguna Lulusan	3,26

Hasil survei selanjutnya, disajikan dalam bentuk persentase tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal.

Tabel 2.10. Rata-rata persentase tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal

No.	Pemangku Kepentingan	Rata-rata
1	Mahasiswa	82,75%
2	Dosen	86,25%
3	Tenaga Kependidikan	87,25%
4	Mitra	84,00%
5	Alumni	84,25%
6	Pengguna Lulusan	81,45%

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tendik, alumni, pengguna dan mitra pada layanan manajemen pengelolaan berturut-turut mahasiswa 82,75% (sangat puas), Dosen 86,25% (sangat puas), Tenaga Kependidikan 87,25% (sangat puas), Mitra 84% (sangat puas), Alumni 84,25 % (sangat puas), dan pengguna lulusan 81,45% (sangat puas).



**Gambar 2.7. Histogram tingkat kepuasan pemangku
kepentingan internal dan eksternal**

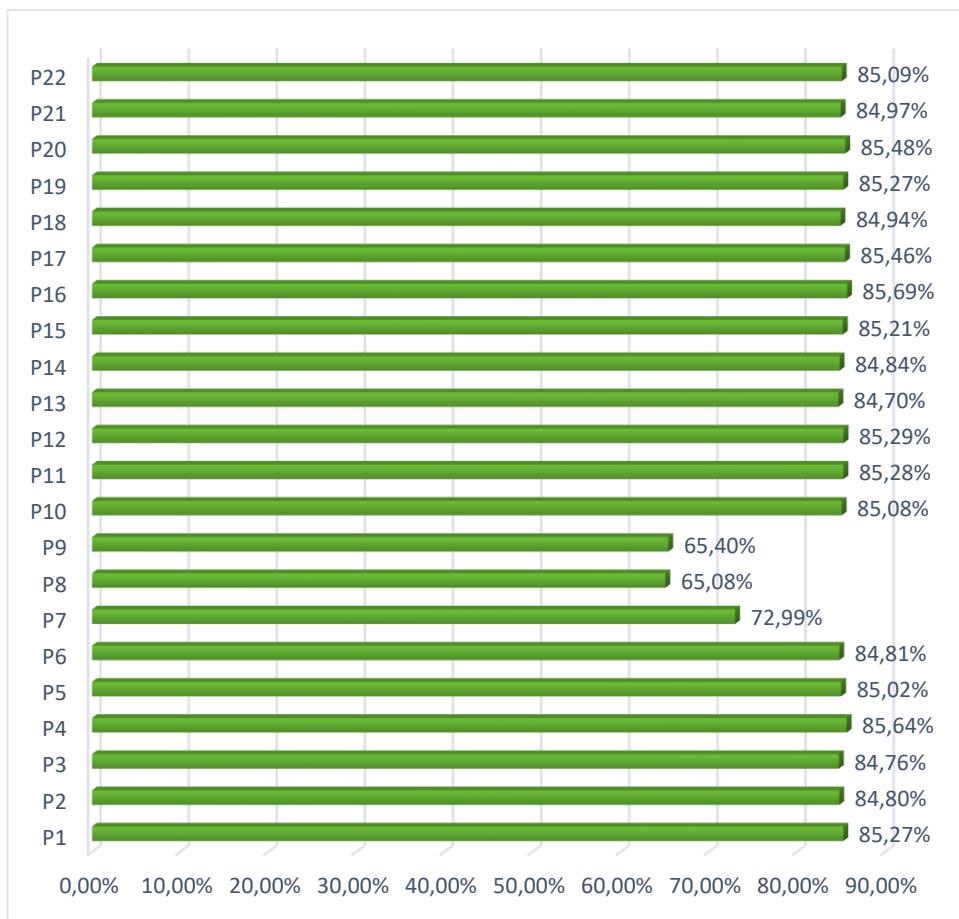
Berdasarkan butir-butir pernyataan dapat dianalisis pernyataan yang telah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sampai rendah adalah sebagai berikut.

Tabel 2.11. Tingkat kepuasan pada setiap butir pernyataan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis	85,27%	Sangat Puas
2	Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance)	84,80%	Sangat Puas
3	Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif	84,76%	Sangat Puas

4	Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda	85,64%	Sangat Puas
5	Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas	85,02%	Sangat Puas
6	Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang	84,81%	Sangat Puas
7	Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru	72,99%	Puas
8	Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan	65,08%	Puas
9	Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan	65,40%	Puas
10	Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan	85,08%	Sangat Puas
11	Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan	85,28%	Sangat Puas
12	Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian	85,29%	Sangat Puas
13	Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan	84,70%	Sangat Puas
14	Bagaimana sistem pembayaran dan pengeluaran yang sudah Berjalan	84,84%	Sangat Puas
15	Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia	85,21%	Sangat Puas
16	Bagaimana ketersedian dan akses sarana dan prasarana	85,69%	Sangat Puas
17	Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik)	85,46%	Sangat Puas
18	Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung	84,94%	Sangat Puas
19	Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan	85,27%	Sangat Puas
20	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian	85,48%	Sangat Puas
21	Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat	84,97%	Sangat Puas
22	Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM	85,09%	Sangat Puas

Semua pernyataan memperoleh kategori sangat puas. Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 2.6 berikut:



Gambar 2.8. Rata-rata Persentasi Tingkat kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal

Berdasarkan gambar tersebut di atas, terdapat tingkat kepuasan stakeholders internal dan eksternal terhadap layanan manajemen pengelolaan rata-rata 83,06% dari setiap pernyataan dan prodi. Secara umum semua pernyataan sudah dalam kategori sangat puas pada layanan manajemen pengelolaan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan manajemen pengelolaan Universitas Pasir Pengaraian Tahun Akademik 2022/2023, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan secara Umum Sangat Baik

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh kelompok pemangku kepentingan—mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, dan mitra—menyatakan tingkat kepuasan yang berada pada kategori sangat puas, dengan rata-rata keseluruhan mencapai 83,06%. Hal ini menggambarkan bahwa layanan manajemen pengelolaan telah terlaksana secara efektif dan memenuhi ekspektasi mayoritas penerima layanan.

2. Kepuasan per Kelompok Pemangku Kepentingan

- Mahasiswa: 82,75% (sangat puas)
- Dosen: 86,25% (sangat puas)
- Tenaga Kependidikan: 87,25% (sangat puas)
- Mitra: 84,00% (sangat puas)
- Alumni: 84,25% (sangat puas)
- Pengguna Lulusan: 81,25% (sangat puas)

Secara umum, seluruh kelompok menunjukkan persepsi yang positif terhadap tata pamong, kepemimpinan, pengelolaan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sarana prasarana, serta sistem pengelolaan keuangan dan SDM.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi berikut bersifat strategis dan ditujukan kepada pimpinan Universitas untuk peningkatan mutu secara jangka panjang:

4.3.1. Mahasiswa

Meningkatkan kualitas layanan penerimaan dan layanan kemahasiswaan, termasuk perbaikan sistem administrasi.

4.3.2. Dosen

Menyusun program kerja sama yang lebih aplikatif dan melibatkan dosen secara langsung agar manfaat kerja sama dapat dirasakan lebih optimal..

4.3.3. Tenaga Kependidikan

Melakukan penataan dan optimalisasi sarana dan prasarana kerja agar lebih mudah diakses dan dimanfaatkan oleh tenaga kependidikan..

4.3.4. Mitra

Menyusun program kerja sama yang lebih relevan dan memberikan nilai tambah langsung bagi mitra sehingga minat mereka untuk kembali berkolaborasi meningkat.

4.3.5. Alumni

Membentuk forum alumni yang lebih aktif dalam memberikan masukan bagi perbaikan kurikulum dan layanan universitas.

4.3.6. Pengguna Lulusan

Mengembangkan program kerja sama yang relevan dengan kebutuhan pengguna lulusan agar mereka lebih tertarik untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan universitas..

4.3. Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa langkah tindak lanjut perlu segera dilakukan oleh unit terkait, yaitu:

4.2.1. Mahasiswa

Mengembangkan sistem layanan kemahasiswaan berbasis digital untuk mempercepat proses dan mengurangi antrean layanan manual

4.2.2. Dosen

Meningkatkan kemanfaatan program kerja sama bagi dosen melalui optimalisasi peluang kolaborasi penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kegiatan akademik.

4.2.3. Tenaga Kependidikan

Meningkatkan ketersediaan dan kemudahan akses sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan

4.2.4. Mitra

Memperkuat pengelolaan kerjasama, termasuk memastikan kebermanfaatan program bagi kedua belah pihak.

4.2.5. Alumni

Meningkatkan komunikasi antara forum alumni dan pihak universitas untuk menampung masukan dan mengevaluasi kebutuhan perbaikan kurikulum serta layanan akademik.

4.2.6. Pengguna Lulusan

Meningkatkan keterlibatan pengguna lulusan dalam kegiatan universitas melalui komunikasi lebih intensif.

LAMPIRAN

**SURVEI KEPUASAN LAYANAN
MANAJEMEN PENGELOLAAN TAHUN
2023**

Petunjuk Pengisian :
Berikan penilaian Saudara terhadap setiap pernyataan berikut dengan memilih salah satu jawaban

a. Baca dan cermatiyah setiap pertanyaan yang disajikan
b. Jawablah pertanyaan dengan jujur dan sesuai kondisi yang sebenarnya

Keterangan:
1 = Kurang Baik/Kurang Puas
2 = Cukup
3 = Baik/Puas
4 = Sangat Baik/Sangat Puas

satirakiimustafa@upp.ac.id [Switch account](#)

* Indicates required question

Nama *

Your answer

Status *

MAHASISWA
 DOSEN
 MITRA
 TENAGA KEPENDIDIKAN
 ALUMNI
 PENGUNA LULUSAN

Struktur organisasi dan tata kerja pada institusi jelas dan tidak birokratis *

1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Tata pamong yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tata kelola yang baik (good university governance) *

1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Kepemimpinan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kepemimpinan yang efektif *

1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Kerjasama telah sesuai dengan harapan anda *

1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara anda/ institusi anda dan Universitas *

1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Bagaimana Minat anda untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan atau kerja sama Universitas di masa mendatang *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi mahasiswa baru *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana kualitas layanan penerimaan dan layanan Kemahasiswaan *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana proses orientasi studi/pengenalan studi yang dilakukan *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows 

①

Bagaimana proses rekrutmen sebagai dosen/tenaga kependidikan *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana proses pengangkatan sebagai dosen/tenaga kependidikan *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana sosialisasi peraturan/pedoman tentang kepegawaian *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows 

①

Bagaimana pengelolaan keuangan yang sudah dilakukan *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang tersedia *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana ketersediaan dan akses sarana dan prasarana *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana pengelolaan pendidikan (kurikulum, proses pembelajaran dan suasana akademik) *

1 2 3 4

Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows 

①

Bagaimana suasana pembelajaran yang berlangsung *
1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana pengelolaan penelitian yang dilakukan *
1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal penelitian *
1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Bagaimana pengelolaan pengabdian kepada Masyarakat *
1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows 

Bagaimana proses seleksi dan penetapan proposal PkM *
1 2 3 4
Kurang Baik/ Kurang Puas Sangat Baik/ Sangat Puas

Submit **Clear form**

Never submit passwords through Google Forms.
This form was created inside of Universitas Pait Pengarisan. - [Contact form owner](#)
Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows 