

2023 | GPM FMIPA



SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

[FMIPA UNIPA TAHUN 2023]

LEMBAR PENGESAHAN
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
TAHUN 2023

Disahkan Oleh
Dekan FMIPA UNIPA



Markus Heryanto Langsa, S.Si., M.Sc., Ph.D.

Dibuat Oleh
Tim GPM FMIPA UNIPA



Dr. Achmad Taher, S.Si., M.Si.

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Kuasa, Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan FMIPA UNIPA pada tahun 2023 dapat disusun dengan lancar. Survei ini merupakan salah satu dokumen penjaminan mutu pada tingkat fakultas atau UPPS. Sebagai salah satu dokumen penjaminan mutu di mana hasil survei kepuasan pengguna sangat esensial dalam rangka evaluasi mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan di fakultas MIPA, laporan survei ini merupakan bukti fisik dilakukannya siklus PPEPP di FMIPA UNIPA.

Oleh karena hal tersebut di atas, tim penyusun mengucapkan terima kasih pada utamanya responden dari luar UPPS, yaitu alumni, mitra dan pengguna lulusan, maupun civitas akademika di lingkup FMIPA.

Manokwari, Maret 2024

Gugus Penjamin Mutu FMIPA UNIPA

Dr. Achmad Taher, S.Si., M.Si.

Dr. Ir. Ishak S. Erari, M.Si.

Dr. Irma Elda Kawulur, S.Si., M.Si.

Dr. Nurhaida, S.Si., M.Sc.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN -----	i
KATA PENGANTAR -----	ii
DAFTAR ISI -----	iii
DAFTAR TABEL -----	v
PENDAHULUAN -----	1
A. Instrumen, Pelaksanaan dan Perekaman -----	1
B. Analisis Data -----	2
C. Responden -----	3
(2C) Layanan Manajemen, Tata Pamong dan Kerjasama -----	6
A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen -----	6
B. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama -----	10
C. Survei Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama -----	14
D. Survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama -----	16
E. Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama -----	17
(3C) Layanan Kemahasiswaan -----	18
A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan -----	18
(C4) Layanan SDM -----	21
A. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM -----	21
B. Survei Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan SDM -----	24
(C5) Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana -----	25
A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana -----	25

B. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana -----	28
C. Survei Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana -----	34
(C6) Layanan Pendidikan-----	36
A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan -----	36
(C7) Layanan Penelitian -----	42
A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian (diisi oleh mahasiswa yang mengontrak skripsi) -----	42
B. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian-----	43
C. Survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan Penelitian (oleh mitra yang melakukan kerjasama penelitian) -----	47
(C8) Layanan Pengabdian -----	48
A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) (oleh mahasiswa yang mengikuti PkM dosen)-	48
B. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian-----	50
C. Survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengabdian (oleh mitra yang melakukan kerjasama pengabdian -----	52
(C9) Layanan Kinerja Lulusan-----	53
A. Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Kinerja Lulusan -----	53
B. Survei Kepuasan Mitra terhadap Kinerja Lulusan (oleh mitra pengguna lulusan) -----	53
Indeks Kepuasan dan Mutu Pelayanan FMIPA-----	55
A. Indeks Kepuasan-----	55
B. Mutu Pelayanan-----	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Kepuasan dan Bobotnya-----	2
Tabel 2. Keterangan Indeks Kepuasan-----	2
Tabel 3. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan-----	6
Tabel 4. Persentase Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen menurut Program Studi-----	7
Tabel 5. Indeks Kepuasan Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen menurut Program Studi -----	8
Tabel 6. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	10
Tabel 7. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama menurut Program Studi -----	11
Tabel 8. Indeks Kepuasan Respon Dosen terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama menurut Program Studi -----	12
Tabel 9. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	14
Tabel 10. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mitra terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	16
Tabel 11. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan-----	17
Tabel 12. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	18
Tabel 13. Persentase Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan menurut Program Studi -----	19
Tabel 14. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan menurut Program Studi -----	20
Tabel 15. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan --	21
Tabel 16. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan SDM menurut Program Studi-----	22

Tabel 17. Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM menurut Program Studi -----	23
Tabel 18. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan SDM; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan-----	24
Tabel 19. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	25
Tabel 20. Persentase Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana -----	26
Tabel 21. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana menurut Program Studi -----	27
Tabel 22. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	28
Tabel 23. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana menurut Program Studi -----	30
Tabel 24. Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana menurut Program Studi -----	32
Tabel 25. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	34
Tabel 26. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan-----	36
Tabel 27. Persentase Rata-Rata Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan menurut Program Studi -----	37
Tabel 28. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan menurut Program Studi-----	39
Tabel 29. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan-----	42
Tabel 30. Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian menurut Program Studi -----	42
Tabel 31. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian menurut Program Studi -----	43
Tabel 32. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan-----	43

Tabel 33. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan Penelitian menurut Program Studi -----	44
Tabel 34. Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian menurut Program Studi -----	45
Tabel 35. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mitra terhadap Layanan Penelitian; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan-----	47
Tabel 36. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM); menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	48
Tabel 37. Persentase Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menurut Program Studi -----	48
Tabel 38. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menurut Program Studi -----	49
Tabel 39. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM); menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	50
Tabel 40. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menurut Program Studi -----	50
Tabel 41. Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menurut Program Studi -----	51
Tabel 42. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM); menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	52
Tabel 43. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Kinerja Lulusan; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	53
Tabel 44. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mitra terhadap Layanan Kinerja Lulusan; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan -----	53
Tabel 45. Indeks kepuasan pengguna menurut jenis layanan dan responder	55
Tabel 46. Mutu pelayananks menurut jenis layanan dan responder	56

I. PENDAHULUAN

Pada bagian ini diuraikan tentang kejelasan instrumen yang digunakan, pelaksanaan, perekaman dan analisis data.

A. Instrumen, Pelaksanaan dan Perekaman

Instrumen survei kepuasan pengguna yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna FMIPA didasarkan pada instrumen penilaian kepuasan Universitas Papua. Item penilaian atau pertanyaan-pertanyaan pada instrumen survei kepuasan tersebut dikembangkan dari indikator-indikator pada dokumen BAN PT 4.0 dan LAMSAMA 1.0. Terdapat 8 (delapan) bagian utama item penilaian yang mewakili 8 kriteria, yaitu kriteria C2 sampai dengan C9 mengikuti format LAMSAMA 1.0. Selanjutnya, survei kepuasan pengguna dilakukan pada tiap kriteria dengan subyek atau responden yang bervariasi. Sedemikian sehingga tidak semua kriteria layanan ditanyakan pada semua tipe responden.

Pelaksanaan survei secara dalam jaringan atau *online*. Survei dikontrol atau dipantau oleh tim GPM (Gugus Penjamin Mutu). Perekaman survei pada semester Ganjil 2023/2024, yaitu dari bulan Januari sampai dengan Juni 2023. Agar hasil survei dapat menggambarkan populasi, tim pemantau survei senantiasa menyampaikan akumulasi jumlah responden kepada program studi-program studi yang selanjutnya menyampaikan/mengingatkan responden-responden yang belum sempat mengisi. Terkait dengan responden luar civitas akademika, program studi berperan krusial untuk menghubungi responden terkait, yaitu mitra pengguna lulusan dan mitra kerja sama.

B. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penilaian kepuasan pengguna adalah deskripsi statistika dari hasil survei kepuasan. Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan 4 level/tingkat indeks *kepuasan* dengan *pembobotan* pada setiap tingkat seperti pada Tabel 1. Adapun range dari indeks kepuasan dan keterangannya diberikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan dan Bobotnya

	Tingkat Kepuasan	Skor (r_i)
1	Sangat Memuaskan	4
2	Memuaskan	3
3	Cukup Memuaskan	2
4	Tidak Memuaskan	1

Indeks kepuasan (IK) dihitung menggunakan rumus berikut:

$$IK_j = \frac{1}{4} \sum_{i=1}^4 f_{ij} r_i$$

dimana:

IK_j adalah indeks kepuasan item penilaian ke-j;

$f_{ij} = \frac{n_{ij}}{N_j}$; $j = 1, \dots, s$, adalah fraksi respon item penilaian ke-j dan level ke-i;

r_i adalah bobot level ke-i;

n_{ij} adalah jumlah respon item penilaian j pada level i;

N_j adalah total respon item penilaian j;

s adalah jumlah item penilaian

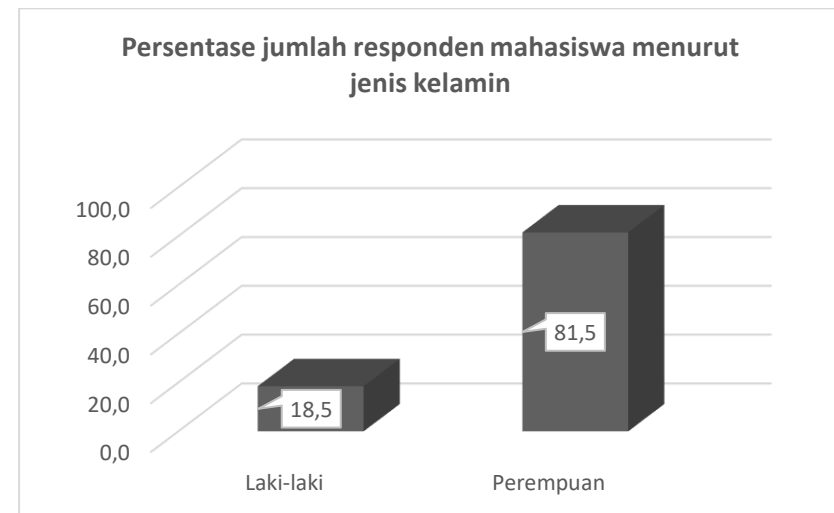
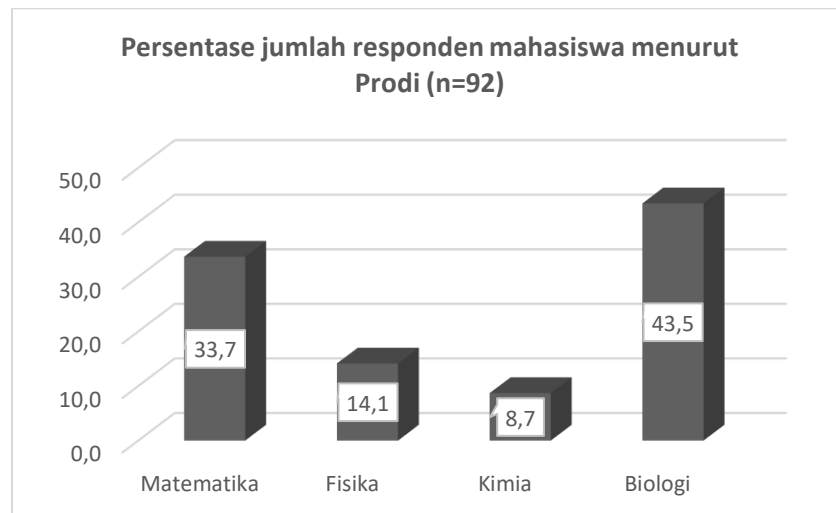
Tabel 2. Keterangan Indeks Kepuasan

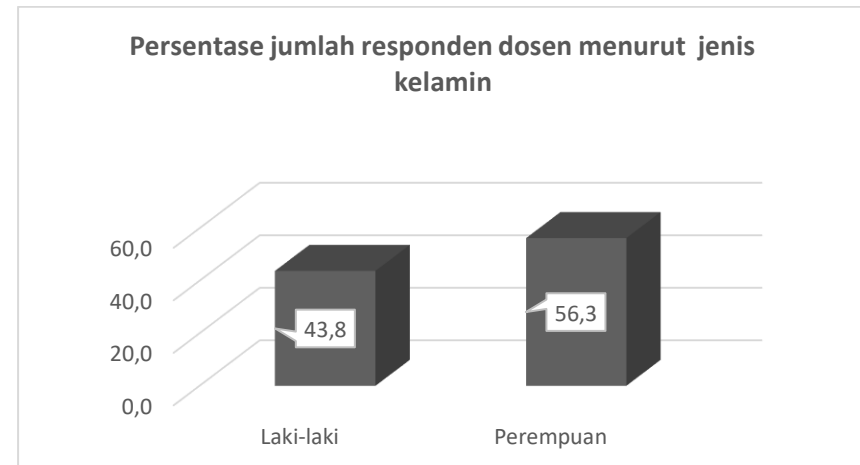
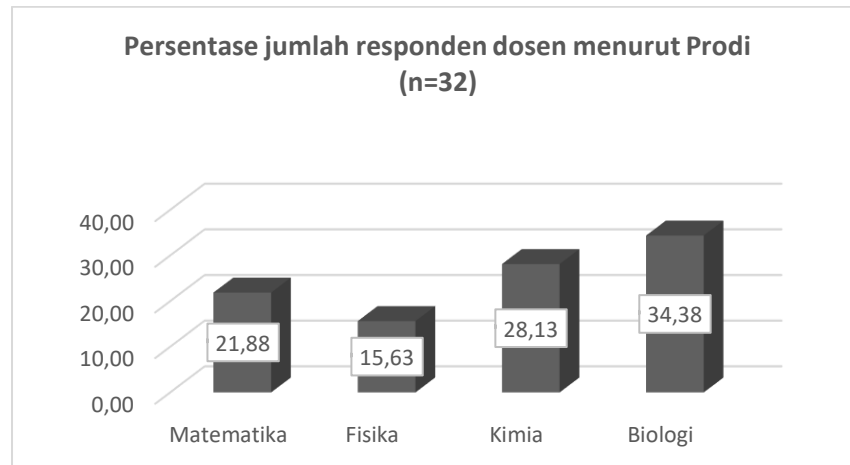
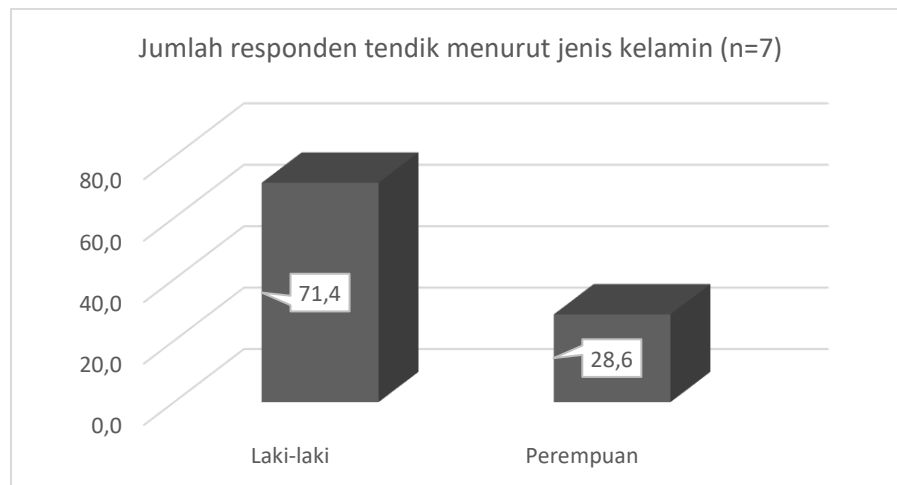
I	Range Indeks Kepuasan	Keterangan
1	75 – 100	Sangat memuaskan
2	50 – 74	Memuaskan
3	25 – 49	Cukup Memuaskan
4	0 – 24	Tidak Memuaskan

C. Responden

Responden atau subyek survei kepuasan pengguna adalah civitas akademika (Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan), Alumni, Pengguna Lulusan dan Mitra kerja sama FMIPA. Berikut diuraikan responden survei secara umum. Selanjutnya pada tiap layanan diberikan jumlah responden terkait.

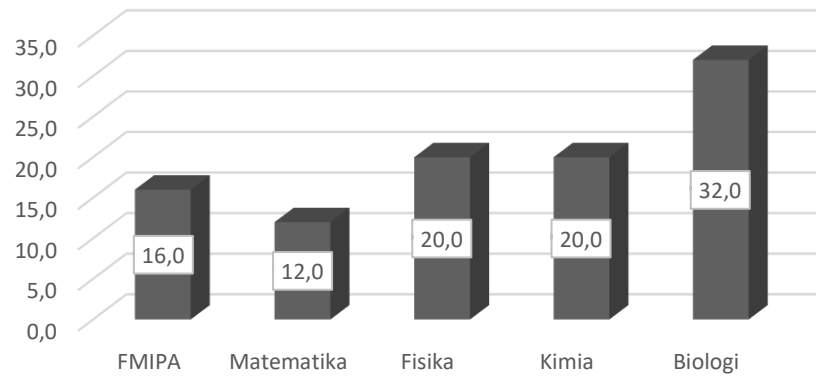
i. Mahasiswa



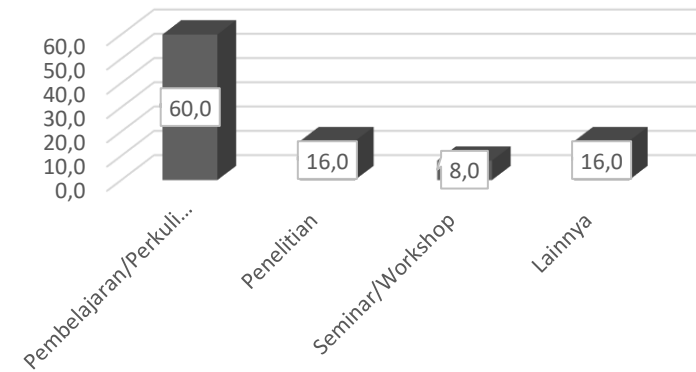
ii. Dosen**iii. Tendik**

iv. Mitra

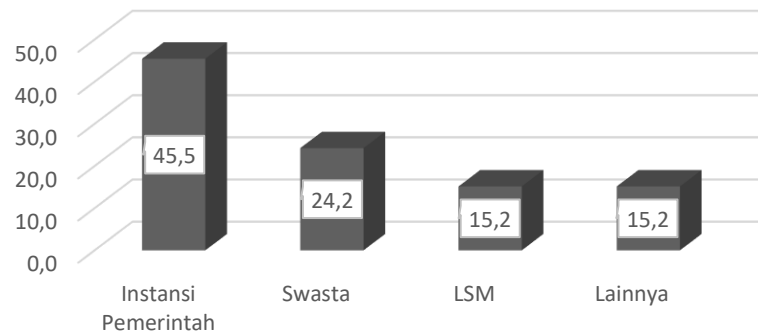
Persentase Mitra yang bekerjasama dengan FMIPA (n=25)



Persentase bentuk kerja sama dengan FMIPA

**v. Pengguna Lulusan**

Persentase instansi pengguna lulusan FMIPA (n=33)



II. (2C) Layanan Manajemen, Tata Pamong dan Kerjasama

A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

Tabel 3. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Ketersediaan aplikasi administrasi akademik yang mudah diakses dan dipahami pengguna	33	36	29	2	75	Memuaskan	92
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan registrasi dan pembayaran SPP	34	36	28	2	75	Memuaskan	92
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan KHS, KRS, transkrip nilai, dan surat aktif kuliah	32	47	21	1	77	Sangat Memuaskan	92
4	Pengurusan surat cuti kuliah dan/ atau surat pindah kuliah (<i>bagi mahasiswa yang mengalami</i>)	41	40	17	1	80	Sangat Memuaskan	92
5	Petugas di bagian administrasi Pendidikan dapat di temui pada jam kerja	26	43	28	2	73	Memuaskan	92
6	Kemampuan petugas dalam menjelaskan atau memberikan tanggapan terhadap keluhan mahasiswa.	27	42	28	2	74	Memuaskan	92
7	Kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi Pendidikan	28	38	30	3	73	Memuaskan	92
8	Kesediaan memberikan layanan ulang jika terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian dengan permintaan mahasiswa	30	43	26	0	76	Sangat Memuaskan	92
9	Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi pendidikan tersedia dan dimengerti oleh mahasiswa	35	39	25	1	77	Sangat Memuaskan	92

10	Komunikasi petugas dengan pengguna (mahasiswa) berjalan dengan baik dan lancar	33	39	27	1	72	Sangat Memuaskan	92
11	Jadwal perkuliahan , UTS, dan UAS tersedia tepat waktu atau dapat diakses	38	38	23	1	78	Sangat Memuaskan	92

Tabel 4. Persentase Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi				Fisika				Kimia				Matematika			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Ketersediaan aplikasi administrasi akademik yang mudah diakses dan dipahami pengguna	38	40	20	3	46	15	38	0	50	38	13	0	16	39	42	3
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan registrasi dan pembayaran SPP	38	38	23	3	46	23	31	0	38	50	13	0	23	35	39	3
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan KHS, KRS, transkrip nilai, dan surat aktif kuliah	38	60	3	0	38	31	31	0	50	50	0	0	16	35	45	3
4	Pengurusan surat cuti kuliah dan/ atau surat pindah kuliah (bagi mahasiswa yang mengalami)	60	40	0,0	0,0	46	23	31	0	38	63	0	0	16	42	39	3
5	Petugas di bagian administrasi Pendidikan dapat di temui pada jam kerja	25	45	28	3	31	38	31	0	50	50	0	0	19	42	35	3
6	Kemampuan petugas dalam menjelaskan atau memberikan tanggapan terhadap keluhan mahasiswa	28	45	25	3	38	31	31	0	50	38	13	0	16	45	35	3
7	Kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi Pendidikan	28	43	25	5	46	23	31	0	0,0	0	63	38	0	32	35	3

8	Kesediaan memberikan layanan ulang jika terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian dengan permintaan mahasiswa	38	53	10	0	54	15	31	0	25	25	50	0	13	48	39	0
9	Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi pendidikan tersedia dan dimengerti oleh mahasiswa	40	45	13	3	46	23	31	0	63	13	25	0	16	45	39	0
10	Komunikasi petugas dengan pengguna (mahasiswa) berjalan dengan baik dan lancar	40	43	15	3	38	31	31	0	25	25	50	0	23	42	35	0
11	Jadwal perkuliahan, UTS, dan UAS tersedia tepat waktu atau dapat diakses	50	53	8	0	31	46	23	0	13	25	63	0,0	32	32	32	3

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 5. Indeks Kepuasan Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Ketersediaan aplikasi administrasi akademik yang mudah diakses dan dipahami pengguna	78	Sangat Memuaskan	77	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	67	Memuaskan
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan registrasi dan pembayaran SPP	78	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan KHS, KRS, transkrip nilai, dan surat aktif kuliah	84	Sangat Memuaskan	77	Sangat Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	66	Memuaskan
4	Pengurusan surat cuti kuliah dan/ atau surat pindah kuliah (<i>bagi mahasiswa yang mengalami</i>)	90	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	68	Memuaskan

5	Petugas di bagian administrasi Pendidikan dapat di temui pada jam kerja	73	Memuaskan	75	Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
6	Kemampuan petugas dalam menjelaskan atau memberikan tanggapan terhadap keluhan mahasiswa.	74	Memuaskan	77	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
7	Kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi pendidikan	73	Memuaskan	77	Sangat Memuaskan	66	Memuaskan	72	Memuaskan
8	Kesediaan memberikan layanan ulang jika terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian dengan permintaan mahasiswa	82	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan	69	Memuaskan
9	Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi pendidikan tersedia dan dimengerti oleh mahasiswa	81	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
10	Komunikasi petugas dengan pengguna (mahasiswa) berjalan dengan baik dan lancar	80	Sangat Memuaskan	77	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan	72	Memuaskan
11	Jadwal perkuliahan , UTS, dan UAS tersedia tepat waktu atau dapat diakses	86	Sangat Memuaskan	77	Sangat Memuaskan	63	Memuaskan	73	Memuaskan

B. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama

Tabel 6. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Pelayanan administrasi kepegawaian untuk dosen	28	50	13	9	74	Memuaskan	32
2	Pelayanan administrasi keuangan untuk dosen	38	53	9	0	82	Sangat Memuaskan	32
3	Daya tanggap pimpinan fakultas dan program studi dalam mengatasi masalah yang ada	66	31	3	0	91	Sangat Memuaskan	32
4	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi melaksanakan tata pamong yang baik (<i>good governance</i>): kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan berkeadilan	63	31	6	0	89	Sangat Memuaskan	32
5	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam perencanaan (<i>planning</i>), pengorganisasian (<i>organizing</i>), penempatan personil (<i>staffing</i>), pengarahan (<i>leading</i>), dan pengawasan (<i>controlling</i>)	53	41	6	0	87	Sangat Memuaskan	32
6	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam menggerakkan kekuatan internal dalam mencapai visi dan misi (kepemimpinan operasional), menggerakkan organisasi dan mengharmonisasikan suasana kerja (kepemimpinan organisasional), dan membangun kerja sama (kepemimpinan publik)	44	50	6	0	84	Sangat Memuaskan	32

7	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam hal implementasi penjaminan mutu internal	50	41	9	0	85	Sangat Memuaskan	32
---	---	----	----	---	---	----	------------------	----

Tabel 7. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi				Fisika				Kimia				Matematika			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Pelayanan administrasi kepegawaian untuk dosen	45	36	9	9	0	40	40	20	22	78	0	0	29	43	14	14
2	Pelayanan administrasi keuangan untuk dosen	36	55	9	0	20	80	0	0	67	33	0	0	14	57	29	0
3	Daya tanggap pimpinan fakultas dan program studi dalam mengatasi masalah yang ada	55	36	9	0	20	80	0	0	89	11	0	0	86	14	0	0
4	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi melaksanakan tata pamong yang baik (<i>good governance</i>): kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan berkeadilan	55	36	9	0	20	80	0	0	89	11	0	0	71	14	14	0
5	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam perencanaan (<i>planning</i>), pengorganisasian (<i>organizing</i>), penempatan personil (<i>staffing</i>), pengarahan (<i>leading</i>), dan pengawasan (<i>controlling</i>)	64	27	9	0	20	80	0	0	44	56	0	0	71	14	14	0
6	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam menggerakkan kekuatan internal dalam mencapai visi dan misi (kepemimpinan operasional), menggerakkan	36	55	9	0,0	20	80	0	0	44	56	0	0	71	14	14	0

	organisasi dan mengharmonisasikan suasana kerja (kepemimpinan organisasional), dan membangun kerja sama (kepemimpinan publik)																
7	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam hal implementasi penjaminan mutu internal	36	55	9	0	40	40	20	0	56	44	0	0	71	14	14	0

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 8. Indeks Kepuasan Respon Dosen terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Pelayanan administrasi kepegawaian untuk dosen	80	Sangat Memuaskan	55	Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan
2	Pelayanan administrasi keuangan untuk dosen	82	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	92	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan
3	Daya tanggap pimpinan fakultas dan program studi dalam mengatasi masalah yang ada	86	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	97	Sangat Memuaskan	96	Sangat Memuaskan
4	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi melaksanakan tata pamong yang baik (<i>good governance</i>); kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan berkeadilan	86	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	97	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan
5	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam perencanaan (<i>planning</i>), pengorganisasian (<i>organizing</i>), penempatan personil (<i>staffing</i>), pengarahan (<i>leading</i>), dan pengawasan (<i>controlling</i>)	89	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan

6	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam menggerakkan kekuatan internal dalam mencapai visi dan misi (kepemimpinan operasional), menggerakkan organisasi dan mengharmonisasikan suasana kerja (kepemimpinan organisasional), dan membangun kerja sama (kepemimpinan publik)	82	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan
7	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam hal implementasi penjaminan mutu internal	82	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan

C. Survei Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama

Tabel 9. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Pelayanan administrasi kepegawaian untuk Tendik	14	0	57	29	50	Memuaskan	7
2	Pelayanan administrasi keuangan untuk Tendik	14	29	57	0	64	Memuaskan	7
3	Daya tanggap pimpinan fakultas dan program studi dalam mengatasi masalah yang ada	14	29	57	0	64	Memuaskan	7
4	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi melaksanakan tata pamong yang baik (<i>good governance</i>): kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan berkeadilan	29	43	29	0	75	Sangat Memuaskan	7
5	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam perencanaan (<i>planning</i>), pengorganisasian (<i>organizing</i>), penempatan personil (<i>staffing</i>), pengarahan (<i>leading</i>), dan pengawasan (<i>controlling</i>)	17	67	17	0	75	Sangat Memuaskan	7
6	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam menggerakkan kekuatan internal dalam mencapai visi dan misi (kepemimpinan operasional), menggerakkan organisasi dan mengharmonisasikan suasana kerja (kepemimpinan organisasional), dan membangun kerja sama (kepemimpinan publik)	29	57	0	14	75	Sangat Memuaskan	7

7	Kemampuan pimpinan fakultas dan program studi dalam hal implementasi penjaminan mutu internal	29	57	14	0	79	Sangat Memuaskan	7
---	---	----	----	----	---	----	------------------	---

D. Survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama

Tabel 10. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mitra terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Kegiatan kerjasama dengan FMIPA di bidang Tridharma Perguruan Tinggi berlangsung optimal	52	48	0	0	88	Sangat Memuaskan	25
2	Adanya kemudahan mendapatkan informasi terhadap kinerja FMIPA melalui web fmipa http://fmipa.unipa.ac.id/ dan atau media masa lainnya	32	60	8	0	81	Sangat Memuaskan	25
3	Adanya program penguatan kerjasama dan pengkajian ulang terkait MoU dan MoA atau dokumen terkait kerjasama	40	52	8	0	83	Sangat Memuaskan	25
4	Adanya keterlibatan mitra dalam pengambilan kebijakan yang terkait keberlanjutan kerjasama	44	56	0	0	86	Sangat Memuaskan	25
5	Jumlah, kualitas, dan manfaat hasil kegiatan kerja sama saling menguntungkan	44	48	8	0	84	Sangat Memuaskan	25

E. Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama

Tabel 11. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Tata Pamong dan Kerjasama; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Kegiatan kerjasama dengan FMIPA di bidang Tridharma Perguruan Tinggi berlangsung optimal	18	70	9	3	76	Sangat Memuaskan	33
2	Adanya kemudahan mendapatkan informasi terhadap kinerja FMIPA melalui web fmipa http://fmipa.unipa.ac.id/ dan atau media masa lainnya	21	55	24	0	74	Memuaskan	33
3	Adanya program penguatan kerjasama dan pengkajian ulang terkait MoU dan MoA atau dokumen terkait kerjasama	24	67	6	3	78	Sangat Memuaskan	33
4	Adanya keterlibatan mitra dalam pengambilan kebijakan yang terkait keberlanjutan kerjasama	21	61	18	0	76	Sangat Memuaskan	33
5	Jumlah, kualitas, dan manfaat hasil kegiatan kerja sama saling menguntungkan	24,2	63,6	6,1	6,1	77	Sangat Memuaskan	33

III. (3C) Layanan Kemahasiswaan

A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

Tabel 12. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Tersedianya tempat parkir kendaraan bagi mahasiswa yang cukup memadai	37	40	22	1	78	Sangat Memuaskan	92
2	Penyediaan beasiswa yang memadai bagi mahasiswa yang tidak mampu	50	35	14	1	83	Sangat Memuaskan	92
3	Penyediaan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa yang sakit	16	37	35	12	64	Memuaskan	92
4	Penyediaan layanan asuransi bagi mahasiswa yang mendapat musibah/ kecelakaan	20	33	38	10	65	Memuaskan	92
5	Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen penasehat akademik (PA) dalam layanan bimbingan konseling	40	40	16	3	79	Sangat Memuaskan	92
6	Pembinaan kegiatan penalaran mahasiswa (contoh: kegiatan PkM, Olimpiade Sains, KN MIPA)	50	30	17	2	82	Sangat Memuaskan	92
7	Kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa (kegiatan olahraga, seni, dan kerohanian)	40	32	20	9	76	Sangat Memuaskan	92
8	Ketersediaan layanan pengembangan kewirausahaan	39	34	17	10	75	Sangat Memuaskan	92
9	Ketersediaan layanan pengembangan karier jika sudah lulus melalui pemberian informasi lowongan kerja, pelatihan, kursus, dll	28	40	28	3	73	Memuaskan	92

Tabel 13. Persentase Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi				Fisika				Kimia				Matematika			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Tersedianya tempat parkir kendaraan bagi mahasiswa yang cukup memadai	53	30	18	0	23	46	31	0	13	25	50	13	29	55	16	0
2	Penyediaan beasiswa yang memadai bagi mahasiswa yang tidak mampu	63	33	5	0	54	23	23	0	0	50	38	13	45	39	16	0
3	Penyediaan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa yang sakit	20	48	28	5	23	15	38	23	13	50	38	0	10	29	42	19
4	Penyediaan layanan asuransi bagi mahasiswa yang mendapat musibah/ kecelakaan	23	45	30	3	23	23	46	8	25	25	50	0	13	23	42	23
5	Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen penasehat akademik (PA) dalam layanan bimbingan konseling	63	33	5	0	38	46	15	0	50	25	25	0	10	52	29	10
6	Pembinaan kegiatan penalaran mahasiswa (contoh: kegiatan PkM, Olimpiade Sains, KN MIPA)	70	25	5	0	54	23	23	0	63	25	13	0	19	42	32	6
7	Kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa (kegiatan olahraga, seni, dan kerohanian)	50	28	18	5	48	23	31	0	63	25	13	0	19	42	19	19
8	Ketersediaan layanan pengembangan kewirausahaan	53	35	8	5	38	38	23	0	63	25	13	0	16	32	29	23
9	Ketersediaan layanan pengembangan karier jika sudah lulus melalui pemberian informasi lowongan kerja, pelatihan, kursus, dll	38	48	13	85	38	23	38	0	25	25	50	0	13	42	39	6

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 14. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Tersedianya tempat parkir kendaraan bagi mahasiswa yang cukup memadai	84	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan	59	Memuaskan	78	Sangat Memuaskan
2	Penyediaan beasiswa yang memadai bagi mahasiswa yang tidak mampu	89	Sangat Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	59	Memuaskan	82	Sangat Memuaskan
3	Penyediaan fasilitas kesehatan bagi mahasiswa yang sakit	71	Memuaskan	60	Memuaskan	69	Memuaskan	57	Memuaskan
4	Penyediaan layanan asuransi bagi mahasiswa yang mendapat musibah/ kecelakaan	72	Memuaskan	65	Memuaskan	69	Memuaskan	56	Memuaskan
5	Kemudahan berkomunikasi dengan Dosen penasehat akademik (PA) dalam layanan bimbingan konseling	89	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan
6	Pembinaan kegiatan penalaran mahasiswa (contoh: kegiatan PkM, Olimpiade Sains, KN MIPA)	91	Sangat Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
7	Kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa (kegiatan olahraga, seni, dan kerohanian)	81	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan
8	Ketersediaan layanan pengembangan kewirausahaan	84	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	60	Memuaskan
9	Ketersediaan layanan pengembangan karier jika sudah lulus melalui pemberian informasi lowongan kerja, pelatihan, kursus, dll	80	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan	65	Memuaskan

IV. (C4) Layanan SDM

A. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM

Tabel 15. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Penerapan sistem pengelolaan sumber daya manusia di FMIPA sudah berjalan optimal	34	53	13	0	80	Sangat Memuaskan	32
2	FMIPA melibatkan seluruh sumberdaya manusia dalam mensosialisasikan sistem pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan FMIPA	47	47	6	0	85	Sangat Memuaskan	32
3	Penerapan sistem pengelolaan sumberdaya manusia didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai	25	56	19	0	77	Sangat Memuaskan	32
4	istem pengelolaan sumber daya manusia di FMIPA mampu mendukung dalam meningkatkan suasana akademik bagi semua civitas akademika	34	56	9	0	81	Sangat Memuaskan	32
5	Kegiatan pelayanan sumber daya manusia di lingkungan FMIPA selaras dalam pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran FMIPA	44	50	6	0	84	Sangat Memuaskan	32
6	Layanan peningkatan kualifikasi dan kompetensi dosen melalui studi lanjut, pelatihan, kursus, dll	54	44	3	0	88	Sangat Memuaskan	32
7	Layanan administrasi kenaikan jabatan akademik dan atau kenaikan pangkat	50	34	16	0	84	Sangat Memuaskan	32

Tabel 16. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan SDM menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi				Fisika				Kimia				Matematika			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Penerapan sistem pengelolaan sumber daya manusia di FMIPA sudah berjalan optimal	36	55	9	0	20	60	20	0	44	44	11	0	29	57	14	0
0	FMIPA melibatkan seluruh sumberdaya manusia dalam mensosialisasikan sistem pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan FMIPA	45	55	0	0	40	40	20	0	44	56	0	0	57	29	14	0
3	Penerapan sistem pengelolaan sumberdaya manusia didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai	18	64	18	0	0	60	40	0	44	56	0	0	29	43	29	0
4	istem pengelolaan sumber daya manusia di FMIPA mampu mendukung dalam meningkatkan suasana akademik bagi semua civitas akademika	36	55	9	0	0	80	20	0	56	44	0	0	29	57	14	0
5	Kegiatan pelayanan sumber daya manusia di lingkungan FMIPA selaras dalam pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran FMIPA	36	64	0	0	0	80	20	0	67	33	00	0	57	29	14	0
6	Layanan peningkatan kualifikasi dan kompetensi dosen melalui studi lanjut, pelatihan, kursus, dll	45	55	0	0	40	40	20	0	56	44	0	0	71	29	0	0
7	Layanan administrasi kenaikan jabatan akademik dan atau kenaikan pangkat	45	45	9	0	40	20	40	0	56	44	0	0	57	14	29	0

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 17. Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Penerapan sistem pengelolaan sumber daya manusia di FMIPA sudah berjalan optimal	82	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan
2	FMIPA melibatkan seluruh sumberdaya manusia dalam mensosialisasikan sistem pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan FMIPA	86	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan
3	Penerapan sistem pengelolaan sumberdaya manusia didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai	75	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan
4	istem pengelolaan sumber daya manusia di FMIPA mampu mendukung dalam meningkatkan suasana akademik bagi semua civitas akademika	82	Sangat Memuaskan	70	Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan
5	Kegiatan pelayanan sumber daya manusia di lingkungan FMIPA selaras dalam pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran FMIPA	84	Sangat Memuaskan	70	Memuaskan	92	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan
6	Layanan peningkatan kualifikasi dan kompetensi dosen melalui studi lanjut, pelatihan, kursus, dll	86	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	93	Sangat Memuaskan
7	Layanan administrasi kenaikan jabatan akademik dan atau kenaikan pangkat	84	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	82	Sangat Memuaskan

B. Survei Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan SDM

Tabel 18. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan SDM; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Penerapan sistem pengelolaan sumber daya manusia di FMIPA sudah berjalan optimal	0	57	43	0	64	Memuaskan	7
2	FMIPA melibatkan seluruh sumberdaya manusia dalam mensosialisasikan sistem pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan FMIPA	14	43	43	9	68	Memuaskan	7
3	Penerapan sistem pengelolaan sumberdaya manusia didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai	0	14	43	43	50	Memuaskan	7
4	istem pengelolaan sumber daya manusia di FMIPA mampu mendukung dalam meningkatkan suasana akademik bagi semua civitas akademika	43	29	29	0	79	Sangat Memuaskan	7
5	Kegiatan pelayanan sumber daya manusia di lingkungan FMIPA selaras dalam pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran FMIPA	14	57	29	0	71	Memuaskan	7
6	Layanan peningkatan kualifikasi dan kompetensi dosen melalui studi lanjut, pelatihan, kursus, dll	0	29	57	14	54	Memuaskan	7
7	Layanan administrasi kenaikan jabatan akademik dan atau kenaikan pangkat	0	57	29	14	61	Memuaskan	7

V. (C5) Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Tabel 19. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Ruang kuliah tersedia dengan luas yang memadai, tertata rapi, bersih, dan nyaman	32	41	22	5	75	Memuaskan	92
2	Ketersediaan sarana belajar yang memadai, seperti : projector LCD, kursi, whiteboard, papan informasi, dll	33	38	26	3	75	Sangat Memuaskan	92
3	Ketersediaan jaringan internet yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran	29	35	27	9	71	Memuaskan	92
4	Fasilitas perpustakaan dengan ruangan yang nyaman, koleksi pustaka yang memadai, dan mudah mengakses informasi artikel ilmiah	36	40	28	5	72	Memuaskan	92
5	Fasilitas laboratorium dengan peralatan yang lengkap sesuai kebutuhan pembelajaran	29	42	24	4	74	Memuaskan	92
6	Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih	21	46	25	9	70	Memuaskan	92

Tabel 20. Persentase Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi				Fisika				Kimia				Matematika			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Ruang kuliah tersedia dengan luas yang memadai, tertata rapi, bersih, dan nyaman	40	45	10	5	46	31	23	0	25	38	38	0	16	42	32	10
2	Ketersediaan sarana belajar yang memadai, seperti : projector LCD, kursi, whiteboard, papan informasi, dll	40	40	16	3	31	23	46	0	50	13	25	13	19	48	29	3
3	Ketersediaan jaringan internet yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran	33	38	18	13	38	23	38	0	38	38	13	13	19	35	39	6
4	Fasilitas perpustakaan dengan ruangan yang nyaman, koleksi pustaka yang memadai, dan mudah mengakses informasi artikel ilmiah	38	33	23	8	15	54	31	0	0	75	25	0	23	35	35	6
5	Fasilitas laboratorium dengan peralatan yang lengkap sesuai kebutuhan pembelajaran	35	40	18	8	38	31	31	0	38	50	13	0	16	48	32	3
6	Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih	33	43	20	5	15	62	23	0	0	50	50	0	13	42	26	19

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 21. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi (<i>n</i> =40)		Fisika (<i>n</i> =13)		Kimia (<i>n</i> =8)		Matematika (<i>n</i> =31)	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Ruang kuliah tersedia dengan luas yang memadai, tertata rapi, bersih, dan nyaman	80	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	72	Memuaskan	66	Memuaskan
2	Ketersediaan sarana belajar yang memadai, seperti : projector LCD, kursi, whiteboard, papan informasi, dll	79	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan
3	Ketersediaan jaringan internet yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran	73	Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	67	Memuaskan
4	Fasilitas perpustakaan dengan ruangan yang nyaman, koleksi pustaka yang memadai, dan mudah mengakses informasi artikel ilmiah	75	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan	69	Memuaskan	69	Memuaskan
5	Fasilitas laboratorium dengan peralatan yang lengkap sesuai kebutuhan pembelajaran	76	Sangat Memuaskan	77	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
6	Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih	76	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan	63	Memuaskan	62	Memuaskan

B. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Tabel 22. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Proses pembayaran gaji, tunjangan dan honorarium yang tepat waktu	44	40	9	6	80	Sangat Memuaskan	32
2	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tanggapan atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	50	38	13	0	84	Sangat Memuaskan	32
3	Sistem pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel	34	50	6	9	77	Sangat Memuaskan	32
4	Pemotongan pajak penghasilan yang jelas dengan bukti yang sah	34	53	9	3	80	Sangat Memuaskan	32
5	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	41	47	13	0	82	Sangat Memuaskan	32
6	Staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dan selalu ada saat jam kerja	34	47	16	3	78	Sangat Memuaskan	32
7	Staf bagian keuangan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan lancar	41	47	13	0	82	Sangat Memuaskan	32
8	Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan (dapat dipertanggungjawabkan)	44	50	9	0	84	Sangat Memuaskan	32
9	Kejelasan mekanisme, prosedur dan hasil audit keuangan	34	47	16	3	78	Sangat Memuaskan	32
10	ana penelitian atau publikasi ilmiah dosen tersedia	34	34	22	9	73	Memuaskan	32
11	Dana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dosen tersedia	50	28	16	6	80	Sangat Memuaskan	32

12	Kecukupan dana untuk menjamin pencapaian capaian pembelajaran	25	47	22	6	73	Memuaskan	32
13	Realisasi investasi (SDM, sarana dan prasarana) yang mendukung penyelenggaraan tridarma	25	50	19	6	73	Memuaskan	32
14	Penyediaan ruang kerja, ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, aula, dan ruang layanan lainnya yang memadai, bersih, dan nyaman untuk mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi	25	53	16	6	74	Memuaskan	32
15	Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi yang ada	16	50	31	3	70	Memuaskan	32
16	Penyediaan layanan internet yang memadai	34	47	13	6	77	Sangat Memuaskan	32
17	Kecukupan daya listrik dan air bersih untuk kebutuhan seluruh proses tridharma	25	47	22	6	72	Memuaskan	32
18	Ketersediaan kamar kecil/toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik	22	53	19	6	70	Memuaskan	32
19	Kebersihan halaman kampus terjaga dengan baik	19	59	19	3	73	Memuaskan	32
20	Penyediaan tempat parkir yang memadai	25	59	13	3	77	Sangat Memuaskan	32

Tabel 23. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi (<i>n</i> =11)				Fisika (<i>n</i> =5)				Kimia (<i>n</i> =9)				Matematika (<i>n</i> =7)			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Proses pembayaran gaji, tunjangan dan honorarium yang tepat waktu	45	36	18	0	0	80	0	20	67	22	11	0	43	43	0	14
2	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tanggapan atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	45	36	18	0	20	60	20	0	67	33	0	0	57	29	14	0
3	Sistem pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel	36	45	9	9	0	80	0	20	56	44	0	0	29	43	14	14
4	Pemotongan pajak penghasilan yang jelas dengan bukti yang sah	27	55	18	0	20	60	20	0	44	56	0	0	43	43	0	14
5	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	27	55	18	0	20	60	20	0	67	33	0	0	43	43	14	0
6	Staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dan selalu ada saat jam kerja	27	55	9	9	0	80	20	0	56	44	0	0	43	14	43	0
7	Staf bagian keuangan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan lancar	36	45	18	0	20	80	0	0	56	44	0	0	43	29	29	0
8	Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan (dapat dipertanggungjawabkan)	45	45	9	0	0	100	0	0	67	33	0	0	43	43	14	0
9	Kejelasan mekanisme, prosedur dan hasil audit keuangan	36	36	27	0	0	80	0	20	44	56	0	43	29	29	0	0
10	ana penelitian atau publikasi ilmiah dosen tersedia	27	36	18	18	20	20	40	20	33	44	22	0	57	29	14	0
11	Dana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dosen tersedia	45	36	9	9	20	20	60	0	56	33	11	0	71	14	0	14

12	Kecukupan dana untuk menjamin pencapaian capaian pembelajaran	18	45	36	0	0	20	60	20	44	56	0	0	29	57	0	14
13	Realisasi investasi (SDM, sarana dan prasarana) yang mendukung penyelenggaraan tridharma	18	45	36	0	0	60	20	20	44	56	0	0	29	43	14	14
14	Penyediaan ruang kerja, ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, aula, dan ruang layanan lainnya yang memadai, bersih, dan nyaman untuk mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi	9	73	18	0	20	40	40	0	44	44	11	0	29	43	0	29
15	Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi yang ada	0	45	45	9	20	20	60	0	33	56	11	0	14	71	14	0
16	Penyediaan layanan internet yang memadai	18	55	18	9	0	60	20	20	44	56	0	0	71	14	14	0
17	Kecukupan daya listrik dan air bersih untuk kebutuhan seluruh proses tridharma	9	55	27	9	200	20	60	0	44	44	11	0	29	57	0	14
18	etersediaan kamar kecil/toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik	18	45	27	9	20	40	40	0	33	67	0	0	14	57	14	14
19	Kebersihan halaman kampus terjaga dengan baik	27	45	27	0	0	80	20	0	11	78	11	0	29	43	14	14
20	Penyediaan tempat parkir yang memadai	36	45	18	0	0	60	20	20	11	78	11	0	43	57	0	0

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 24. Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Rata-rata respon	Keterangan	Rata-rata respon	Keterangan	Rata-rata respon	Keterangan	Rata-rata respon	Keterangan
1	Proses pembayaran gaji, tunjangan dan honorarium yang tepat waktu	82	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan
2	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tanggapan atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	82	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	92	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan
3	Sistem pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel	77	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan
4	Pemotongan pajak penghasilan yang jelas dengan bukti yang sah	77	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	77	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	92	Sangat Memuaskan	82	Sangat Memuaskan
6	Staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dan selalu ada saat jam kerja	75	Sangat Memuaskan	70	Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan
7	Staf bagian keuangan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan lancar	80	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan
8	Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan (dapat dipertanggungjawabkan)	84	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	92	Sangat Memuaskan	82	Sangat Memuaskan
9	Kejelasan mekanisme, prosedur dan hasil audit keuangan	77	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan
10	ana penelitian atau publikasi ilmiah dosen tersedia	68	Memuaskan	60	Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan

11	Dana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dosen tersedia	80	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan
12	Kecukupan dana untuk menjamin pencapaian capaian pembelajaran	70	Memuaskan	50	Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan
13	Realisasi investasi (SDM, sarana dan prasarana) yang mendukung penyelenggaraan tridharma	70	Memuaskan	60	Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan
14	Penyediaan ruang kerja, ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, aula, dan ruang layanan lainnya yang memadai, bersih, dan nyaman untuk mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi	73	Memuaskan	70	Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	68	Memuaskan
15	Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi yang ada	59	Memuaskan	65	Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan
16	Penyediaan layanan internet yang memadai	70	Memuaskan	60	Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan
17	Kecukupan daya listrik dan air bersih untuk kebutuhan seluruh proses tridharma	66	Memuaskan	65	Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan
18	Ketersediaan kamar kecil/toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik	68	Memuaskan	70	Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	68	Memuaskan
19	Kebersihan halaman kampus terjaga dengan baik	75	Sangat Memuaskan	70	Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan
20	Penyediaan tempat parkir yang memadai	80	Sangat Memuaskan	60	Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan

C. Survei Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana

Tabel 25. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Proses pembayaran honorarium yang tepat waktu	14	14	71	0	61	Memuaskan	7
2	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tanggapan atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	14	14	71	0	61	Memuaskan	7
3	Sistem pengelolaan keuangan yang transparan, akuntabel, dan dapat di akses dengan mudah	14	29	43	14	61	Memuaskan	7
4	Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit	14	14	71	0	61	Memuaskan	7
5	Staf bagian keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dan dapat ditemui saat jam kerja	14	29	57	0	64	Memuaskan	7
6	Staf bagian keuangan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan lancar	14	29	57	0	64	Memuaskan	7
7	Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat dipertanggungjawabkan	14	57	29	0	71	Memuaskan	7
8	Kejelasan mekanisme, prosedur dan hasil audit keuangan	14	43	29	14	64	Memuaskan	7
9	Penyediaan ruang kerja dan ruang layanan lainnya yang memadai, bersih, dan nyaman	0	29	57	14	54	Memuaskan	7
10	Penyediaan layanan internet yang memadai	0	29	43	29	50	Memuaskan	7
11	Kecukupan daya listrik dan air bersih untuk kebutuhan pekerjaan	0	29	43	29	50	Memuaskan	7

12	Ketersediaan kamar kecil/toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik	29	43	0	29	68	Memuaskan	7
13	Kebersihan halaman kampus terjaga dengan baik	14	57	14	14	68	Memuaskan	7
14	Penyediaan tempat parkir yang memadai	57	14	0	29	75	Sangat Memuaskan	7

VI. (C6) Layanan Pendidikan

A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan

Tabel 26. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Penyediaan daftar hadir mahasiswa disetiap perkuliahan	34	42	22	2	77	Sangat Memuaskan	92
2	Penyediaan daftar kontrol dosen disetiap perkuliahan	30	39	26	4	74	Memuaskan	92
3	Penyediaan rancangan pembelajaran semester (RPS) pada setiap matakuliah	38	49	13	0	81	Sangat Memuaskan	92
4	Penyampaian kontrak perkuliahan di awal pembelajaran	42	47	11	0	83	Sangat Memuaskan	92
5	Penyediaan bahan ajar (handout, modul, dll) untuk melengkapi materi perkuliahan	43	43	12	1	82	Sangat Memuaskan	92
6	Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dengan RPS	41	47	11	1	82	Sangat Memuaskan	92
7	Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas materi pembelajaran	34	46	18	2	77	Sangat Memuaskan	92
8	Pemanfaatan media dan teknologi dalam pelaksanaan pembelajaran	40	38	22	0	79	Sangat Memuaskan	92
9	Pemberian umpan balik terhadap tugas, kuis, UTS, dan UAS	41	36	23	0	80	Sangat Memuaskan	92
10	Penilaian mata kuliah diberikan secara transparan dan obyektif	41	37	21	1	80	Sangat Memuaskan	92
11	Perkuliahan dimulai tepat waktu dan dosen mempergunakan waktu pembelajaran secara efektif	36	40	23	1	78	Sangat Memuaskan	92
12	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif terhadap mahasiswa	38	45	16	1	80	Sangat Memuaskan	92

13	Dosen adil dalam memperlakukan mahasiswa	36	46	18	0	79	Sangat Memuaskan	92
14	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	40	48	12	0	82	Sangat Memuaskan	92
15	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	39	46	14	1	81	Sangat Memuaskan	92
16	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	37	47	16	0	80	Sangat Memuaskan	92
17	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	45	43	11	1	83	Sangat Memuaskan	92
18	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	26	57	16	1	77	Sangat Memuaskan	92

Tabel 27. Persentase Rata-Rata Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi (n=40)				Fisika (n=14)				Kimia (n=8)				Matematika (n=0)			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Penyediaan daftar hadir mahasiswa disetiap perkuliahan	43	35	18	5	31	46	23	0	38	63	0	0	23	45	32	0
2	Penyediaan daftar kontrol dosen disetiap perkuliahan	40	28	28	5	31	38	31	0	38	63	0	0	16	48	29	0
3	Penyediaan rancangan pembelajaran semester (RPS) pada setiap matakuliah	53	40	8	0	38	46	15	0	25	75	0	0	23	55	23	0

4	Penyampaian kontrak perkuliahan di awal pembelajaran	58	40	3	0	46	38	15	0	25	63	13	0	26	55	19	0
5	Penyediaan bahan ajar (handout, modul, dll) untuk melengkapi materi perkuliahan	68	30	3	0	38	38	23	0	13	88	0	0	23	52	23	3
6	Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dengan RPS	65	30	5	0	31	54	15	0	13	88	0	0	23	55	19	3
7	Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas materi pembelajaran	48	45	5	3	31	54	15	0	0	63	38	0	26	39	32	3
8	Pemanfaatan media dan teknologi dalam pelaksanaan pembelajaran	58	28	15	0	38	46	15	0	25	50	25	0	23	45	32	0
9	Pemberian umpan balik terhadap tugas, kuis, UTS, dan UAS	63	23	15	0	38	38	23	0	13	38	50	0	23	52	26	0
10	Penilaian mata kuliah diberikan secara transparan dan obyektif	65	20	13	3	38	38	23	0	38	63	0	0	13	52	35	0
11	Perkuliahan dimulai tepat waktu dan dosen mempergunakan waktu pembelajaran secara efektif	50	25	23	3	15	62	23	0	50	50	0	0	23	48	29	0
12	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif terhadap mahasiswa	58	333	8	3	38	38	23	0	25	63	13	0	16	58	26	0
13	Dosen adil dalam memperlakukan mahasiswa	50	40	10	0	31	38	31	0	50	50	0	0	16	55	29	0
14	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	55	43	3	0	46	31	23	0	50	50	0	0	16	61	23	0
15	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	58	35	5	3	23	54	23	0	50	50	0	0	19	55	26	0
16	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan	50	43	8	0	46	23	31	0	38	50	13	0	16	61	23	0

	kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan																
17	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	65	33	3	0	38	46	15	0	38	63	0	0	23	52	23	3
18	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	30	55	13	3	23	54	23	0	38	63	0	0	19	58	23	0

Keterangan: SM=sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 28. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Penyediaan daftar hadir mahasiswa disetiap perkuliahan	79	Sangat Memuaskan	77	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
2	Penyediaan daftar kontrol dosen disetiap perkuliahan	76	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
3	Penyediaan rancangan pembelajaran semester (RPS) pada setiap matakuliah	86	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	75	Memuaskan
4	Penyampaian kontrak perkuliahan di awal pembelajaran	89	Sangat Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	77	Sangat Memuaskan
5	Penyediaan bahan ajar (handout, modul, dll) untuk melengkapi materi perkuliahan	91	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
6	Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dengan RPS	90	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	74	Memuaskan

7	Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas materi pembelajaran	84	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	66	Memuaskan	72	Memuaskan
8	Pemanfaatan media dan teknologi dalam pelaksanaan pembelajaran	86	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
9	Pemberian umpan balik terhadap tugas, kuis, UTS, dan UAS	87	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	66	Memuaskan	74	Memuaskan
10	Penilaian mata kuliah diberikan secara transparan dan obyektif	87	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
11	Perkuliahan dimulai tepat waktu dan dosen mempergunakan waktu pembelajaran secara efektif	81	Sangat Memuaskan	73	Sangat Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
12	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif terhadap mahasiswa	86	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
13	Dosen adil dalam memperlakukan mahasiswa	85	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	72	Memuaskan
14	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	88	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
15	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	87	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
16	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	86	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
17	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan	91	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan

	pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa								
18	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	78	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	74	Memuaskan

VII. (C7) Layanan Penelitian

A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian (diisi oleh mahasiswa yang mengontrak skripsi)

Tabel 29. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Pelibatan mahasiswa dalam penelitian dosen	33	42	22	3	76	Sangat Memuaskan	92
2	Biaya dan fasilitas yang disediakan dari penelitian dosen	23	45	26	7	71	Memuaskan	92
3	Pendampingan intensif diberikan dosen selama penelitian	36	46	15	3	79	Sangat Memuaskan	92

Tabel 30. Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi (n=5)				Fisika (n=5)				Kimia (n=0)				Matematika (n=0)			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Pelibatan mahasiswa dalam penelitian dosen	45	48	8	0	38	23	38	0	38	50	13	0	13	42	35	10
2	Biaya dan fasilitas yang disediakan dari penelitian dosen	35	40	23	3	15	38	46	0	25	72	0	0	10	45	29	16
3	Pendampingan intensif diberikan dosen selama penelitian	53	40	8	0	31	38	31	0	50	50	0	0	13	55	23	10

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 31. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Pelibatan mahasiswa dalam penelitian dosen	84	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan
2	Biaya dan fasilitas yang disediakan dari penelitian dosen	77	Sangat Memuaskan	67	Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	62	Memuaskan
3	Pendampingan intensif diberikan dosen selama penelitian	86	Sangat Memuaskan	75	Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	68	Memuaskan

B. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian

Tabel 32. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Penyediaan informasi terbaru terkait usulan proposal, proses administrasi, seminar hasil penelitian dan perolehan HKI (Hak Kekayaan Intelektual)	34	56	9	0	81	Sangat Memuaskan	32
2	Kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan penelitian	53	47	0	0	88	Sangat Memuaskan	32
3	Kemudahan prosedur pelayanan penelitian di fakultas (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll)	38	59	3	0	84	Sangat Memuaskan	32
4	Sosialisasi renstra dan atau rencana induk penelitian fakultas kepada dosen/peneliti	34	59	6	0	82	Sangat Memuaskan	32
5	Penelitian dosen sesuai dengan peta jalan (road map) penelitian fakultas/universitas	31	63	6	0	81	Sangat Memuaskan	32

6	Penelitian dosen melibatkan mahasiswa	38	50	9	3	80	Sangat Memuaskan	32
7	Keberadaan kelompok riset efektif	13	53	28	6	68	Memuaskan	32
8	Fakultas dan program studi melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	25	47	22	6	73	Memuaskan	32
9	Fakultas dan program studi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi yang diakreditasi	19	56	25	0	73	Memuaskan	32

Tabel 33. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan Penelitian menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi (n=11)				Fisika (n=5)				Kimia (n=9)				Matematika (n=7)			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Penyediaan informasi terbaru terkait usulan proposal, proses administrasi, seminar hasil penelitian dan perolehan HKI (Hak Kekayaan Intelektual)	36	45	18	0	20	60	20	0	22	78	0	0	57	43	0	0
2	Kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan penelitian	55	45	0	0	40	60	0	0	44	56	0	0	71	29	0	0
3	Kemudahan prosedur pelayanan penelitian di fakultas (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll)	45	45	9	0	20	80	0	0	22	78	0	0	57	43	0	0
4	Sosialisasi renstra dan atau rencana induk penelitian fakultas kepada dosen/peneliti	36	45	18	0	0	100	0	0	67	33	0	0	14	86	0	0
5	Penelitian dosen sesuai dengan peta jalan (road map) penelitian fakultas/universitas	36	45	18	0	0	100	0	0	33	67	0	0	43	57	0	0

6	Penelitian dosen melibatkan mahasiswa	36	64	0	0	0	60	20	20	56	44	0	0	43	29	29	0
7	Keberadaan kelompok riset efektif	27	36	36	0	0	40	40	20	11	78	11	0	0	57	29	14
8	Fakultas dan program studi melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	36	18	36	9	0	40	40	20	33	67	0	0	14	71	14	0
9	Fakultas dan program studi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi yang diakreditasi	36	36	27	0	0	40	60	0	22	67	11	0	0	86	14	0

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 34. Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Penyediaan informasi terbaru terkait usulan proposal, proses administrasi, seminar hasil penelitian dan perolehan HKI (Hak Kekayaan Intelektual)	80	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan penelitian	89	Sangat Memuaskan	85	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan	93	Sangat Memuaskan
3	Kemudahan prosedur pelayanan penelitian di fakultas (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll)	84	Sangat Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	89	Sangat Memuaskan
4	Sosialisasi renstra dan atau rencana induk penelitian fakultas kepada dosen/peneliti	80	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	92	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan

5	Penelitian dosen sesuai dengan peta jalan (road map) penelitian fakultas/universitas	80	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan
6	Penelitian dosen melibatkan mahasiswa	84	Sangat Memuaskan	60	Memuaskan	89	Sangat Memuaskan	79	Sangat Memuaskan
7	Keberadaan kelompok riset efektif	73	Memuaskan	55	Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	61	Memuaskan
8	Fakultas dan program studi melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	70	Memuaskan	55	Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan
9	Fakultas dan program studi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi yang diakreditasi	77	Sangat Memuaskan	60	Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	71	Memuaskan

C. Survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan Penelitian (oleh mitra yang melakukan kerja sama penelitian)

Tabel 35. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mitra terhadap Layanan Penelitian; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Penyediaan sistem informasi terkait prosedur kegiatan penelitian yang jelas dan mudah diakses oleh mitra	32	53	16	0	79	Sangat Memuaskan	16
2	Kemampuan pimpinan menjalin komunikasi yang baik dengan mitra dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian	45	55	0	0	86	Sangat Memuaskan	16
3	Kegiatan penelitian FMIPA telah sesuai dengan kebutuhan mitra	45	55	0	0	86	Sangat Memuaskan	16
4	Pelaksanaan penelitian tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya	40	60	0	0	85	Sangat Memuaskan	16
5	Pimpinan atau pelaksana penelitian merespon keluhan mitra secara tepat dan cepat	55	45	0	0	89	Sangat Memuaskan	16
6	Manfaat dari kegiatan penelitian dapat dirasakan secara langsung oleh mitra	60	35	5	0	89	Sangat Memuaskan	16

VIII. (C8) Layanan Pengabdian

A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) (oleh mahasiswa yang mengikuti PkM dosen)

Tabel 36. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM); menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Pelibatan mahasiswa dalam PkM dosen	27	46	23	4	74	Sangat Memuaskan	92
2	Biaya dan fasilitas yang disediakan dari PkM dosen	26	48	25	1	75	Sangat Memuaskan	92
3	Pendampingan intensif diberikan dosen selama kegiatan PkM	26	47	25	2	74	Sangat Memuaskan	92
4	Informasi dan kemudahan pendaftaran kuliah kerja nyata (KKN) (Bagi mahasiswa yang telah KKN)	34	45	18	3	77	Sangat Memuaskan	92
5	Pelaksanaan KKN, bimbingan pelaporan, dan penilaian dilakukan sesuai dengan prosedur yang baku dan hasilnya bersifat transparan	32	45	21	3	76	Sangat Memuaskan	92

Tabel 37. Persentase Rata-rata Respon Mahasiswa terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi (n=40)				Fisika (n=13)				Kimia (n=8)				Matematika (n=31)			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Pelibatan mahasiswa dalam PkM dosen	38	43	15	5	15	31	54	0	50	50	0	0	13	55	26	6
2	Biaya dan fasilitas yang disediakan dari PkM dosen	40	43	18	0	8	31	62	0	50	50	0	0	13	58	26	3
3	Pendampingan intensif diberikan dosen selama kegiatan PkM	35	43	20	3	23	31	46	0	38	63	0	0	13	55	28	3

4	Informasi dan kemudahan pendaftaran kuliah kerja nyata (KKN) (Bagi mahasiswa yang telah KKN)	40	38	18	5	46	38	15	0	63	38	0	0	19	55	23	3
5	Pelaksanaan KKN, bimbingan pelaporan, dan penilaian dilakukan sesuai dengan prosedur yang baku dan hasilnya bersifat transparan	35	43	18	5	46	31	23	0	25	63	13	0	23	48	26	3

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 38. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Pelibatan mahasiswa dalam PkM dosen	78	Sangat Memuaskan	65	Memuaskan	88	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
2	Biaya dan fasilitas yang disediakan dari PkM dosen	81	Sangat Memuaskan	62	Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	70	Memuaskan
3	Pendampingan intensif diberikan dosen selama kegiatan PkM	78	Sangat Memuaskan	68	Memuaskan	84	Sangat Memuaskan	69	Memuaskan
4	Informasi dan kemudahan pendaftaran kuliah kerja nyata (KKN) (Bagi mahasiswa yang telah KKN)	78	Sangat Memuaskan	83	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan
5	elaksanaan KKN, bimbingan pelaporan, dan penilaian dilakukan sesuai dengan prosedur yang baku dan hasilnya bersifat transparan	77	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	73	Memuaskan

B. Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian

Tabel 39. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM); menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan PkM	477	47	6	0	85	Sangat Memuaskan	32
2	Kemudahan prosedur pelayanan PkM di fakultas (pengajuan proposal, pencairan dana, pelaporan, dll)	47	44	9	0	84	Sangat Memuaskan	32
3	PkM dosen sesuai dengan peta jalan (road map) penelitian fakultas/Univeristas	28	63	9	0	80	Sangat Memuaskan	32
4	PkM dosen melibatkan mahasiswa	56	38	6	0	88	Sangat Memuaskan	32
5	Fakultas dan program studi melakukan evaluasi kesesuaian PkM dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	34	41	22	3	77	Sangat Memuaskan	32
6	Fakultas dan program studi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi yang diakreditasi	41	38	19	3	79	Sangat Memuaskan	32

Tabel 40. Persentase Rata-rata Respon Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon				Rata-rata respon			
		Biologi (n=11)				Fisika (n=5)				Kimia (n=9)				Matematika (n=7)			
		SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM	SM	M	CM	TM
1	Kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan PkM	45	55	0	0	40	60	0	0	33	44	22	0	71	29	0	0
2	Kemudahan prosedur pelayanan PkM di fakultas (pengajuan	45	45	9	0	40	60	0	0	33	44	22	0	71	29	0	0

	proposal, pencairan dana, pelaporan, dll)																
3	PkM dosen sesuai dengan peta jalan (road map) penelitian fakultas/Univeristas	36	55	9	0	0	100	0	0	22	56	22	0	43	57	0	0
4	PkM dosen melibatkan mahasiswa	55	45	0	0	60	40	0	0	44	33	22	0	71	29	0	0
5	Fakultas dan program studi melakukan evaluasi kesesuaian PkM dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	36	18	45	0	20	80	0	0	33	44	11	11	43	43	14	0
6	Fakultas dan program studi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi yang diakreditasi	55	18	27	0	20	60	20	0	33	44	11	11	43	43	14	0

Keterangan: SM=Sangat memuaskan; M=Memuaskan; CM=Cukup memuaskan; TM=Tidak memuaskan

Tabel 41. Indeks Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menurut Program Studi

No	Item Penilaian	Biologi		Fisika		Kimia		Matematika	
		Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan	Indeks	Keterangan
1	Kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan PkM	86	Sangat Memuaskan	85	Sangat Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	93	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan prosedur pelayanan PkM di fakultas (pengajuan proposal, pencairan dana, pelaporan, dll)	84	Sangat Memuaskan	85	Sangat Memuaskan	78	Sangat Memuaskan	93	Sangat Memuaskan
3	PkM dosen sesuai dengan peta jalan (road map) penelitian fakultas/Univeristas	82	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	86	Sangat Memuaskan
4	PkM dosen melibatkan mahasiswa	89	Sangat Memuaskan	90	Sangat Memuaskan	81	Sangat Memuaskan	93	Sangat Memuaskan

5	Fakultas dan program studi melakukan evaluasi kesesuaian PkM dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	73	Memuaskan	80	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	82	Sangat Memuaskan
6	Fakultas dan program studi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi yang diakreditasi	82	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	75	Sangat Memuaskan	82	Sangat Memuaskan

C. Survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengabdian (oleh mitra yang melakukan kerjasama pengabdian)

Tabel 42. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM); menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Penyediaan sistem informasi terkait prosedur kegiatan PkM yang jelas dan mudah diakses oleh mitra	50	50	0	0	88	Sangat Memuaskan	25
2	Kemampuan pimpinan menjalin komunikasi yang baik dengan mitra dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan PkM	69	31	0	0	92	Sangat Memuaskan	25
3	Kegiatan PkM FMIPA telah sesuai dengan kebutuhan mitra	44	50	6	0	84	Sangat Memuaskan	25
4	Pelaksanaan PkM tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya	56	44	0	0	89	Sangat Memuaskan	25
5	Pimpinan atau pelaksana PkM merespon keluhan mitra secara tepat dan cepat	50	50	0	0	88	Sangat Memuaskan	25
6	Manfaat dari kegiatan PkM dapat dirasakan secara langsung oleh mitra	63	38	0	0	91	Sangat Memuaskan	25

IX (C9) Layanan Kinerja Lulusan

A. Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Kinerja Lulusan

Tabel 43. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Kinerja Lulusan; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Etika dalam berinteraksi	36.4	42.4	18.2	3.0	78	Sangat Memuaskan	33
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	24.2	48.5	27.3	0.0	74	Memuaskan	33
3	Kemampuan berbahasa asing	9.1	51.5	36.4	3.0	67	Memuaskan	33
4	Penggunaan teknologi informasi	39.4	36.4	21.2	3.0	78	Sangat Memuaskan	33
5	Kerjasama tim	42.4	36.4	21.2	0.0	80	Sangat Memuaskan	33
6	Pengembangan diri	36.4	42.4	18.2	3.0	78	Sangat Memuaskan	33

B. Survei Kepuasan Mitra terhadap Kinerja Lulusan (oleh mitra pengguna lulusan)

Tabel 44. Persentase Rata-Rata Respon dan Indeks Kepuasan Mitra terhadap Layanan Kinerja Lulusan; menurut Item Penilaian dan Level Kepuasan

No	Item penilaian	Rata-rata respon (%)				Indeks kepuasan	Keterangan	Jumlah respon
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan			
1	Mohon memberikan penilaian terhadap kinerja lulusan FMIPA UNIPA. [Etika]	63	37	0	0	91	Sangat Memuaskan	25
2	Mohon memberikan penilaian terhadap kinerja lulusan FMIPA UNIPA.	59	41	0	0	90	Sangat Memuaskan	25

	[Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)]							
3	Mohon memberikan penilaian terhadap kinerja lulusan FMIPA UNIPA. [Kemampuan berbahasa asing]	35	53	12	0	81	Sangat Memuaskan	25
4	Mohon memberikan penilaian terhadap kinerja lulusan FMIPA UNIPA. [Penggunaan teknologi informasi]	47	47	6	0	85	Sangat Memuaskan	25
5	Mohon memberikan penilaian terhadap kinerja lulusan FMIPA UNIPA. [Kemampuan berkomunikasi]	35	65	0	0	84	Sangat Memuaskan	25
6	Mohon memberikan penilaian terhadap kinerja lulusan FMIPA UNIPA. [Kerjasama]	59	35	6	0	88	Sangat Memuaskan	25
7	Mohon memberikan penilaian terhadap kinerja lulusan FMIPA UNIPA. [Pengembangan diri]	44	56	0	0	86	Sangat Memuaskan	25

X Indeks Kepuasan dan Mutu Pelayanan FMIPA

A. Indeks Kepuasan

Tabel 45. Indeks kepuasan menurut jenis layanan dan responder

Responden Layanan	Mahasiswa	Dosen	Tendik	Mitra	Pengguna Lulusan
1. Manajemen, Tata Pamong dan Kerjasama	70	86	64	84	75
2. Kemahasiswaan	68				
3. SDM		83	64		
4. Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	66	79	61		
5. Pendidikan	74				
6. Penelitian	69	81		86	
7. Pengabdian	72	83		89	
8. Kinerja Lulusan					76

B. Mutu Pelayanan (Permen PAN RB No. 14/2017)

Tabel 46. Mutu pelayanankns menurut jenis layanan dan responder

Layanan \ Responden	Mahasiswa	Dosen	Tendik	Mitra	Pengguna Lulusan
1. Manajemen, Tata Pamong dan Kerjasama	C, Kurang Baik	B, Baik	D, Tidak Baik	B, Baik	C, Kurang Baik
2. Kemahasiswaan	C, Kurang Baik				
3. SDM		B, Baik	D, Tidak Baik		
4. Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	C, Kurang Baik	B, Baik	D, Tidak Baik		
5. Pendidikan	C, Kurang Baik				
6. Penelitian	C, Kurang Baik	B, Baik		B, Baik	
7. Pengabdian	C, Kurang Baik	B, Baik		A, Sangat Baik	
8. Kinerja Lulusan					C, Kurang Baik

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 –100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)