



**PROGRAM STUDI TEKNIK PERTAMBANGAN
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA**

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN

Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mitra Kerja Sama

Sepuluh Indikator Kepuasan, 98 Butir Pernyataan

Akumulasi Empat Periode: Genap 2023/2024 sampai Ganjil 2025/2026



Jumlah entri kuesioner	7.976 entri
Jumlah observasi butir	96.653 jawaban
Skor rata-rata keseluruhan	3,784 dari skala 4,000
Indeks kepuasan	94,60 dari 100
Kategori capaian	Sangat Puas

Makassar, 2026



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Dasar Pelaksanaan	6
BAB II METODE.....	7
2.1 Rancangan Survei	7
2.2 Instrumen dan Skala Pengukuran	7
2.3 Populasi dan Responden	7
2.4 Teknik Analisis	7
2.5 Kategorisasi Capaian	7
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	9
BAB IV HASIL SURVEI.....	11
4.1 Capaian Agregat Sepuluh Indikator	11
4.2 Komposisi Jawaban Responden	12
4.3 Kecenderungan Capaian Empat Periode	13
4.4 Perbandingan Persepsi Antar Kelompok Responden.....	15
4.5 Butir dengan Capaian Terendah dan Tertinggi	16
4.6 Uraian Capaian per Indikator	18
4.6.1 Indikator I. Tata Pamong	18
4.6.2 Indikator II. Perencanaan dan Pengembangan SDM	18
4.6.3 Indikator III. Pemberian Tugas.....	19
4.6.4 Indikator IV. Pengembangan Karir / Jabatan	19
4.6.5 Indikator V. Suasana Kerja.....	20
4.6.6 Indikator VI. Pelayanan Administrasi	21
4.6.7 Indikator VII. Layanan Proses Pendidikan.....	21
4.6.8 Indikator VIII. Layanan Proses Penelitian	22
4.6.9 Indikator IX. Layanan Proses PkM	23
4.6.10 Indikator X. Kerjasama Mitra.....	24
BAB V PEMBAHASAN DAN CATATAN KRITIS.....	26
5.1 Pola Substantif yang Muncul dari Data.....	26
5.2 Catatan Metodologis yang Perlu Ditindaklanjuti	26
a. Efek langit-langit pada distribusi jawaban	26
b. Konsistensi internal butir.....	26
c. Butir dengan nilai sempurna	27
d. Tingkat partisipasi mahasiswa.....	27
e. Ketidaksesuaian antara instrumen dan data yang terkumpul	27
f. Dasar perhitungan tingkat respons	28



5.3 Implikasi bagi Pengelolaan Mutu	28
BAB VI RENCANA TINDAK LANJUT	29
6.1 Prioritas Utama	29
6.2 Prioritas Kedua	29
6.3 Perbaikan Instrumen dan Proses Survei	30
BAB VII KESIMPULAN	31
Penutup	31
LAMPIRAN	32
Lampiran 1. Rekapitulasi Seluruh Butir Pernyataan	32
Lampiran 2. Rekapitulasi Capaian per Indikator dan Kelompok Responden	37
Lampiran 3. Catatan Teknis Pengolahan Data	37

Untuk memutakhirkan daftar isi, klik kanan pada daftar di atas lalu pilih Update Field, kemudian pilih Update entire table.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan ini menyajikan hasil survei kepuasan pemangku kepentingan Program Studi Teknik Pertambangan, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia. Survei dijalankan secara berkelanjutan selama empat periode akademik berturut-turut, mulai semester Genap 2023/2024 hingga semester Ganjil 2025/2026, dan mengukur sepuluh indikator layanan melalui 98 butir pernyataan pada skala satu sampai empat.

Secara keseluruhan terkumpul 7.976 entri kuesioner yang menghasilkan 96.653 jawaban butir. Skor rata-rata seluruh jawaban mencapai 3,784 dari nilai maksimum 4,000, setara dengan indeks kepuasan 94,60 dari 100. Bila dihitung sebagai rata-rata sederhana dari sepuluh indikator tanpa pembobotan jumlah responden, capaiannya 3,811. Kedua cara perhitungan menempatkan program studi pada kategori Sangat Puas.

Struktur jawaban menunjukkan konsentrasi yang tinggi pada nilai tertinggi. Sebanyak 78,83 persen jawaban berada pada skor 4 atau Sangat Puas, 20,77 persen pada skor 3 atau Puas, dan hanya 0,41 persen atau 393 jawaban yang berada pada skor 2. Tidak ditemukan satu pun jawaban pada skor 1 sepanjang empat periode.

Lima temuan utama

1. Seluruh sepuluh indikator berada pada kategori Sangat Puas, dengan rentang skor yang sangat sempit yaitu 3,731 sampai 3,879. Selisih antara indikator tertinggi dan terendah hanya 0,148 poin.
2. Indikator Pemberian Tugas menempati posisi tertinggi dengan skor 3,879, sedangkan Layanan Proses Pengabdian kepada Masyarakat berada di posisi terendah dengan skor 3,731.
3. Tiga butir dengan capaian terendah seluruhnya berkaitan dengan sumber daya dan keluaran, yaitu ketersediaan fasilitas dan dana PkM, produktivitas luaran PkM, serta keberlanjutan kerja sama dengan mitra. Ketiganya berada pada rentang 3,520 sampai 3,521.
4. Tren empat periode praktis datar. Skor agregat bergerak dari 3,784 menjadi 3,786, atau naik hanya 0,002 poin. Kelompok tenaga kependidikan menunjukkan kenaikan paling konsisten, sedangkan kelompok mahasiswa nyaris tidak bergerak.
5. Tingkat partisipasi mahasiswa berada pada kisaran 21,8 sampai 23,3 persen, jauh di bawah tingkat partisipasi dosen, tenaga kependidikan, dan mitra yang berada di atas 86 persen. Hal ini menjadi catatan penting untuk keterwakilan data.

Di samping capaian yang tinggi, laporan ini juga mencatat sejumlah keterbatasan metodologis yang perlu ditindaklanjuti agar instrumen survei lebih sensitif dalam mendeteksi perubahan mutu. Uraian lengkap mengenai hal tersebut disajikan pada Bab V.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu ukuran mutu yang paling langsung dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Melalui pengukuran kepuasan, program studi memperoleh gambaran mengenai sejauh mana layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra kerja sama. Informasi ini kemudian menjadi dasar bagi perbaikan yang terarah, bukan perbaikan yang didasarkan pada dugaan semata.

Program Studi Teknik Pertambangan Fakultas Teknologi Industri Universitas Muslim Indonesia menyelenggarakan survei kepuasan secara berkala setiap semester. Praktik ini sejalan dengan tuntutan sistem penjaminan mutu internal serta persyaratan instrumen akreditasi program studi yang mensyaratkan adanya pengukuran kepuasan, analisis hasil, tindak lanjut, dan bukti perbaikan yang berkelanjutan. Laporan ini merangkum hasil survei selama empat periode akademik sehingga memungkinkan pembacaan tidak hanya pada tingkat capaian, melainkan juga pada arah perubahannya.

1.2 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra kerja sama terhadap sepuluh indikator layanan program studi.
2. Memetakan capaian pada tingkat butir pernyataan sehingga akar persoalan dapat dikenali secara spesifik.
3. Menganalisis kecenderungan capaian selama empat periode akademik untuk menilai efektivitas tindak lanjut yang telah dilakukan.
4. Mengidentifikasi kesenjangan persepsi antar kelompok responden pada indikator yang dinilai bersama.
5. Merumuskan rencana tindak lanjut yang terukur beserta penanggung jawab dan indikator keberhasilannya.

1.3 Ruang Lingkup

Survei mencakup sepuluh indikator kepuasan dengan total 98 butir pernyataan. Kesepuluh indikator tersebut adalah Tata Pamong, Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pemberian Tugas, Pengembangan Karir dan Jabatan, Suasana Kerja, Pelayanan Administrasi, Layanan Proses Pendidikan, Layanan Proses Penelitian, Layanan Proses Pengabdian kepada Masyarakat, serta Kerjasama Mitra. Rincian jumlah butir dan kelompok responden untuk setiap indikator disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Cakupan indikator, jumlah butir, dan kelompok responden

No	Indikator	Jml Butir	Kelompok Responden yang Mengisi
1	Tata Pamong	15	Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan
2	Perencanaan dan Pengembangan SDM	7	Dosen
3	Pemberian Tugas	4	Dosen
4	Pengembangan Karir / Jabatan	8	Dosen, Tenaga Kependidikan
5	Suasana Kerja	4	Dosen, Tenaga Kependidikan
6	Pelayanan Administrasi	5	Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan
7	Layanan Proses Pendidikan	15	Mahasiswa
8	Layanan Proses Penelitian	17	Dosen



No	Indikator	Jml Butir	Kelompok Responden yang Mengisi
9	Layanan Proses PkM	17	Dosen, Mahasiswa
10	Kerjasama Mitra	6	Dosen, Mitra

Sumber: pengolahan berkas rekap hasil kuesioner, empat periode akademik.

1.4 Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan survei mengacu pada kebijakan sistem penjaminan mutu internal universitas, dokumen mutu fakultas, serta kebutuhan pemenuhan bukti kinerja pada instrumen akreditasi program studi. Instrumen yang digunakan adalah Instrumen Survei Kepuasan Program Studi Teknik Pertambangan yang memuat sepuluh indikator sebagaimana disebutkan di atas.

BAB II METODE

2.1 Rancangan Survei

Survei dirancang sebagai survei deskriptif dengan pendekatan sensus terhadap seluruh populasi pemangku kepentingan program studi pada setiap periode. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan formulir elektronik yang disebarakan pada akhir setiap semester. Setiap entri kuesioner merekam waktu pengisian, identitas pengisi, status responden, jawaban per butir, serta periode akademik.

2.2 Instrumen dan Skala Pengukuran

Instrumen menggunakan skala Likert empat titik tanpa titik tengah. Pilihan ini dimaksudkan agar responden mengambil posisi yang jelas, meskipun konsekuensinya adalah hilangnya pilihan netral. Interpretasi setiap titik skala disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala penilaian dan maknanya

Skala	Kategori	Makna
1	Sangat Tidak Puas	Layanan atau kondisi jauh di bawah harapan
2	Tidak Puas	Layanan atau kondisi belum memenuhi harapan
3	Puas	Layanan atau kondisi sesuai dengan harapan
4	Sangat Puas	Layanan atau kondisi melampaui harapan

Sumber: Instrumen Survei Kepuasan Prodi Teknik Pertambangan FTI UMI.

2.3 Populasi dan Responden

Populasi mahasiswa yang digunakan sebagai penyebut dalam perhitungan tingkat respons adalah 6.857 orang secara akumulasi empat periode. Populasi dosen tercatat 160 orang, tenaga kependidikan 148 orang, dan mitra kerja sama 24 lembaga. Perlu dicatat bahwa satu orang responden dapat mengisi lebih dari satu indikator dan dapat berpartisipasi pada lebih dari satu periode, sehingga angka 7.976 merupakan jumlah entri kuesioner, bukan jumlah individu yang berbeda.

2.4 Teknik Analisis

Analisis dilakukan dalam empat lapis. Lapis pertama menghitung skor rata-rata untuk setiap butir pernyataan pada setiap kelompok responden. Lapis kedua mengagregasi skor butir menjadi skor indikator. Lapis ketiga membandingkan capaian antar periode untuk melihat arah perubahan. Lapis keempat membandingkan persepsi antar kelompok responden pada indikator yang dinilai oleh lebih dari satu kelompok.

Selain skor rata-rata, laporan ini juga menyajikan indeks kepuasan yang merupakan konversi skor ke skala nol sampai seratus dengan rumus skor dibagi empat dikali seratus. Komposisi jawaban juga dianalisis untuk mengetahui proporsi responden pada setiap titik skala, karena skor rata-rata saja dapat menyembunyikan keberadaan kelompok kecil yang tidak puas.

Sebagai pemeriksaan tambahan, dihitung pula koefisien alfa Cronbach untuk setiap indikator guna menilai konsistensi internal butir, serta proporsi responden yang memberikan nilai empat pada seluruh butir dalam satu indikator sebagai penanda potensi pola pengisian seragam.

2.5 Kategorisasi Capaian



Skor rata-rata diterjemahkan ke dalam kategori kepuasan menggunakan rentang interval sebagaimana Tabel 3. Rentang ini diperoleh dengan membagi selisih nilai maksimum dan minimum skala menjadi empat bagian yang sama.

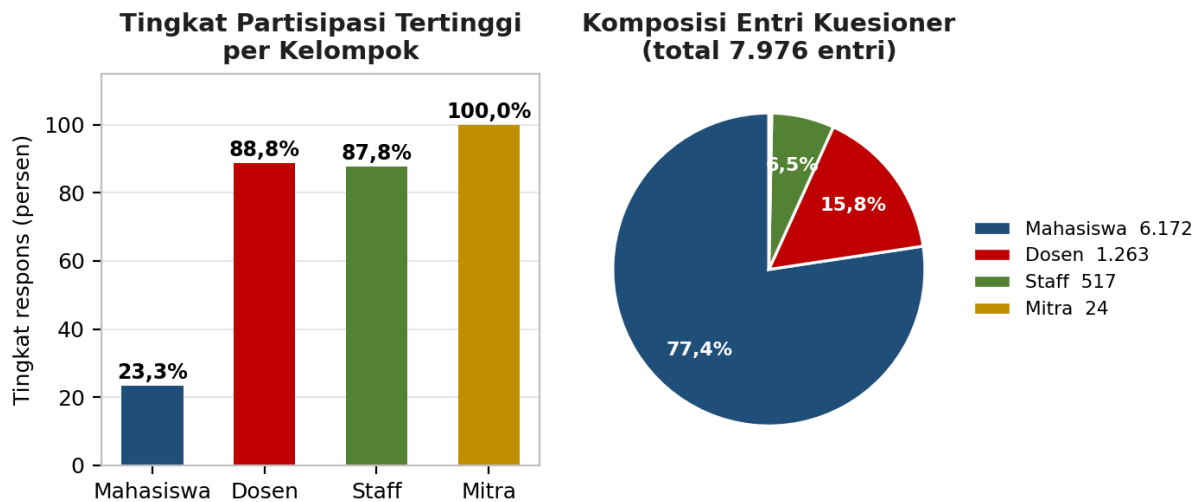
Tabel 3. Rentang kategorisasi capaian

Rentang Skor	Kategori	Implikasi Pengelolaan
3,51 sampai 4,00	Sangat Puas	Pertahankan dan tingkatkan menjadi praktik baik
2,51 sampai 3,50	Puas	Perbaikan bertahap pada aspek tertentu
1,51 sampai 2,50	Tidak Puas	Perbaikan prioritas dengan target waktu jelas
1,00 sampai 1,50	Sangat Tidak Puas	Intervensi segera pada tingkat kebijakan

Rentang disusun mengikuti skala satu sampai empat yang digunakan pada instrumen.

BAB III PROFIL RESPONDEN

Selama empat periode terkumpul 7.976 entri kuesioner. Sebaran entri didominasi oleh mahasiswa dengan 6.172 entri atau sekitar 77 persen dari total. Dosen menyumbang 1.263 entri, tenaga kependidikan 517 entri, dan mitra kerja sama 24 entri. Dominasi mahasiswa ini wajar mengingat jumlah populasinya jauh lebih besar, namun perlu diingat bahwa dominasi jumlah tidak otomatis berarti keterwakilan yang baik.



Gambar 1. Tingkat partisipasi tertinggi per kelompok responden dan komposisi entri kuesioner

Gambar 1 menunjukkan gambaran yang kontras. Mitra kerja sama mencapai tingkat partisipasi penuh sebesar 100 persen, sedangkan dosen dan tenaga kependidikan masing-masing berada di kisaran 87 sampai 89 persen. Sebaliknya, tingkat partisipasi mahasiswa hanya berkisar 21,8 sampai 23,3 persen bergantung pada indikator yang diisi. Artinya, meskipun mahasiswa menyumbang mayoritas entri, hanya sekitar satu dari lima mahasiswa yang benar-benar memberikan suaranya.

Tabel 4 merinci jumlah responden, populasi, dan tingkat respons untuk setiap kombinasi indikator dan kelompok responden.

Tabel 4. Jumlah responden dan tingkat respons per indikator dan kelompok

No	Indikator	Responden	Populasi	N Terisi	% Respons	Butir	Rerata
1	Tata Pamong	Dosen	160	141	88,1	15	3,779
2	Tata Pamong	Mahasiswa	6.857	1.598	23,3	15	3,808
3	Tata Pamong	Tenaga Kepend.	148	129	87,2	15	3,835
4	Perencanaan dan Pengembangan SDM	Dosen	160	139	86,9	7	3,832
5	Pemberian Tugas	Dosen	160	140	87,5	4	3,879
6	Pengembangan Karir / Jabatan	Dosen	160	140	87,5	8	3,872
7	Pengembangan Karir / Jabatan	Tenaga Kepend.	148	130	87,8	8	3,808
8	Suasana Kerja	Dosen	160	140	87,5	4	3,820
9	Suasana Kerja	Tenaga Kepend.	148	130	87,8	4	3,817
10	Pelayanan Administrasi	Dosen	160	142	88,8	5	3,856



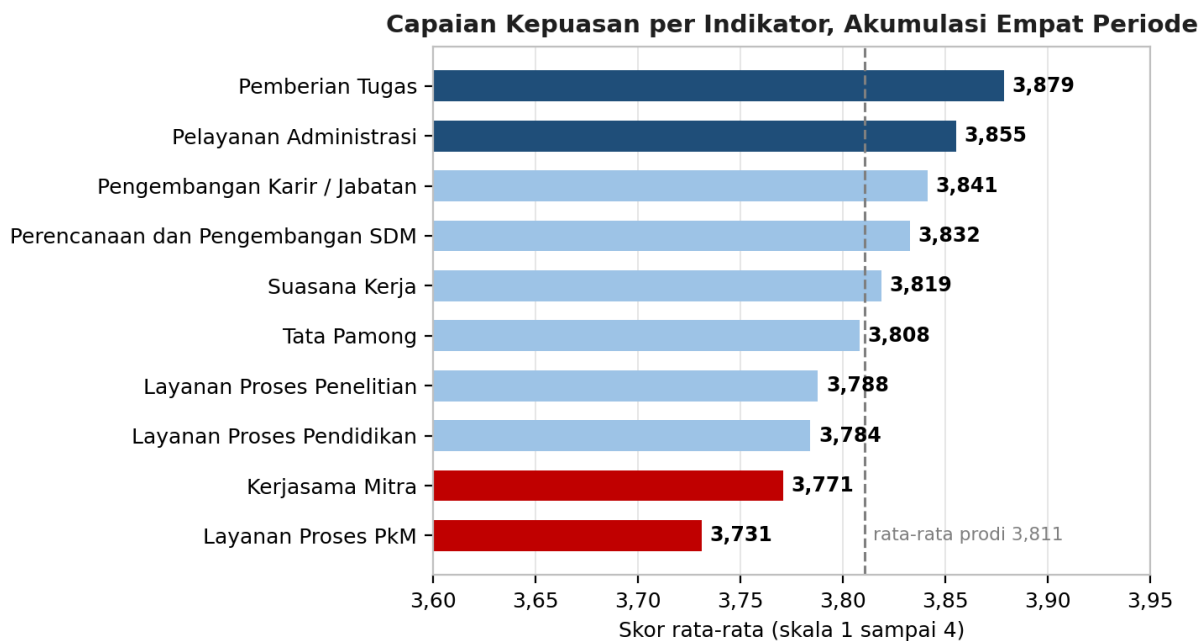
No	Indikator	Responden	Populasi	N Terisi	% Respons	Butir	Rerata
11	Pelayanan Administrasi	Mahasiswa	6.857	1.497	21,8	5	3,855
12	Pelayanan Administrasi	Tenaga Kepend.	148	128	86,5	5	3,852
13	Layanan Proses Pendidikan	Mahasiswa	6.857	1.517	22,1	15	3,784
14	Layanan Proses Penelitian	Dosen	160	141	88,1	17	3,788
15	Layanan Proses PkM	Dosen	160	139	86,9	17	3,732
16	Layanan Proses PkM	Mahasiswa	6.857	1.560	22,8	17	3,731
17	Kerjasama Mitra	Dosen	160	141	88,1	6	3,767
18	Kerjasama Mitra	Mitra	24	24	100,0	6	3,792

Populasi mahasiswa merupakan angka akumulasi empat periode. Populasi dosen, tenaga kependidikan, dan mitra merupakan angka per periode.

BAB IV HASIL SURVEI

4.1 Capaian Agregat Sepuluh Indikator

Capaian rata-rata seluruh jawaban adalah 3,784 dari skala maksimum 4,000, atau setara indeks 94,60 dari 100. Ketika dihitung sebagai rata-rata sederhana antar sepuluh indikator, hasilnya sedikit lebih tinggi yaitu 3,811. Perbedaan kecil ini muncul karena indikator dengan jumlah responden besar, khususnya yang diisi mahasiswa, cenderung memiliki skor sedikit di bawah rata-rata.



Gambar 2. Capaian kepuasan per indikator, akumulasi empat periode

Gambar 2 memperlihatkan bahwa seluruh indikator berada jauh di atas ambang kategori Sangat Puas yang ditetapkan pada 3,51. Yang lebih menarik untuk diperhatikan bukan tingginya nilai, melainkan sempitnya rentang. Selisih antara Pemberian Tugas sebagai indikator tertinggi dengan Layanan Proses PkM sebagai indikator terendah hanya 0,148 poin pada skala empat. Rentang sesempit ini membuat pemeringkatan indikator perlu dibaca sebagai petunjuk arah, bukan sebagai perbedaan mutu yang tajam.

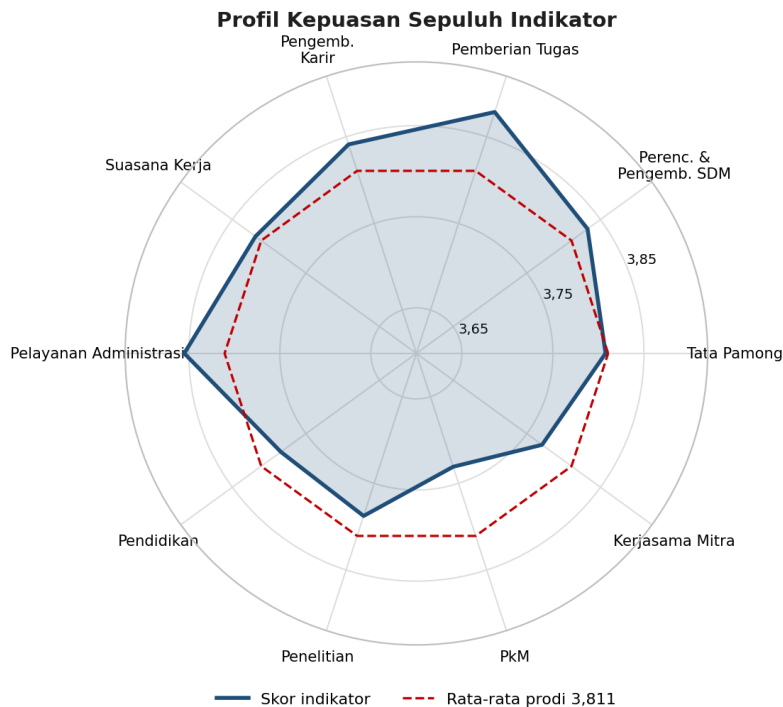
Tiga indikator teratas berkaitan dengan pengelolaan internal sumber daya manusia, yaitu Pemberian Tugas, Pelayanan Administrasi, dan Pengembangan Karir. Sebaliknya, tiga indikator terbawah berkaitan dengan proses akademik inti dan relasi eksternal, yaitu Layanan Proses Pendidikan, Kerjasama Mitra, dan Layanan Proses PkM. Pola ini konsisten dan layak menjadi fokus perbaikan.

Tabel 5. Peringkat capaian indikator dan kategorinya

No	Indikator	Rerata	Indeks	% Skor 4	Kategori
1	Pemberian Tugas	3,879	96,96	88,0	Sangat Puas
2	Pelayanan Administrasi	3,855	96,38	85,7	Sangat Puas
3	Pengembangan Karir / Jabatan	3,841	96,03	84,4	Sangat Puas
4	Perencanaan dan Pengembangan SDM	3,832	95,81	83,7	Sangat Puas
5	Suasana Kerja	3,819	95,46	82,1	Sangat Puas
6	Tata Pamong	3,808	95,20	81,0	Sangat Puas

No	Indikator	Rerata	Indeks	% Skor 4	Kategori
7	Layanan Proses Penelitian	3,788	94,69	79,3	Sangat Puas
8	Layanan Proses Pendidikan	3,784	94,60	78,8	Sangat Puas
9	Kerjasama Mitra	3,771	94,27	77,7	Sangat Puas
10	Layanan Proses PkM	3,731	93,27	73,7	Sangat Puas

Indeks dihitung sebagai skor rata-rata dibagi empat dikali seratus.

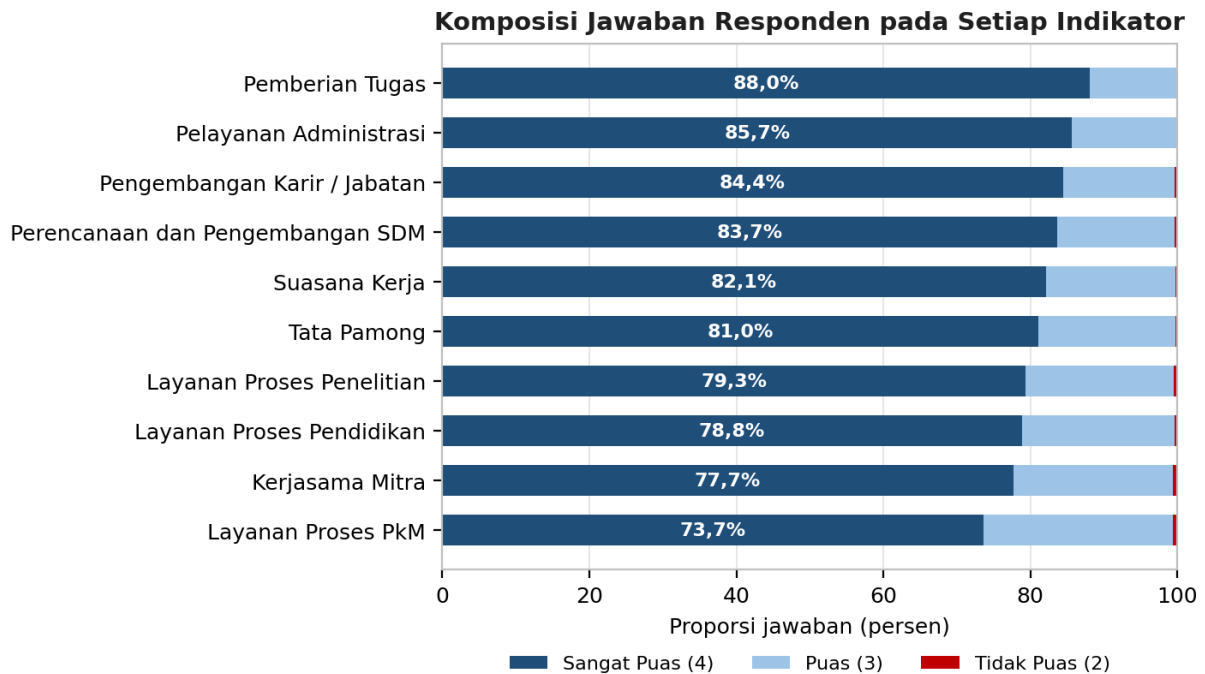


Gambar 3. Profil kepuasan sepuluh indikator terhadap rata-rata program studi

Gambar 3 menyajikan profil yang sama dalam bentuk radar. Bentuk poligon yang menyerupai lingkaran mengonfirmasi bahwa tidak ada indikator yang timpang secara ekstrem. Sisi yang menjorok ke dalam terletak pada kuadran PkM, Kerjasama Mitra, dan Layanan Proses Pendidikan, sementara sisi yang menonjol keluar berada pada Pelayanan Administrasi dan Pemberian Tugas.

4.2 Komposisi Jawaban Responden

Skor rata-rata perlu dilengkapi dengan komposisi jawaban agar gambaran menjadi utuh. Dari 96.653 jawaban butir yang terkumpul, 78,83 persen berada pada skor 4, 20,77 persen pada skor 3, dan 0,41 persen pada skor 2. Tidak ada satu pun jawaban pada skor 1.



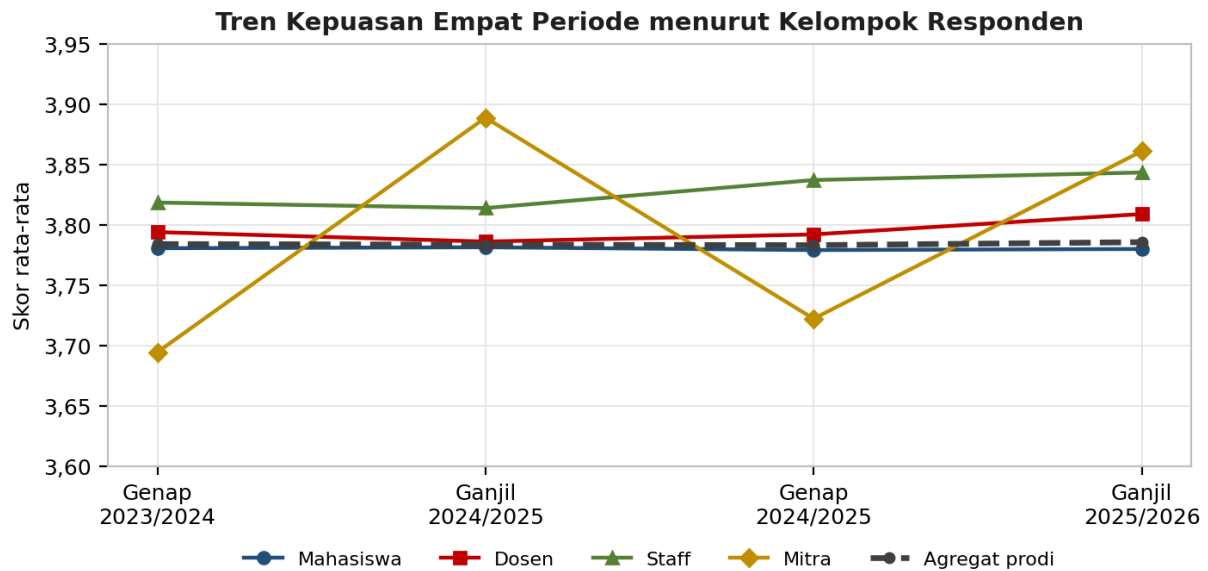
Gambar 4. Komposisi jawaban responden pada setiap indikator

Gambar 4 memperlihatkan bahwa proporsi jawaban Sangat Puas berkisar dari 73,7 persen pada Layanan Proses PkM sampai 88,0 persen pada Pemberian Tugas. Jawaban Tidak Puas hampir tidak terlihat pada grafik karena proporsinya di bawah setengah persen pada semua indikator. Kendati demikian, jawaban tersebut tetap penting untuk ditelusuri karena menunjukkan titik-titik spesifik di mana harapan responden belum terpenuhi.

Dari 393 jawaban berskor 2 yang tercatat, konsentrasi terbesar berada pada butir produktivitas luaran PkM sebanyak 34 jawaban, ketersediaan fasilitas dan dana PkM sebanyak 33 jawaban, serta ketersediaan modul dan bahan ajar sebanyak 26 jawaban. Ketiga butir ini juga merupakan butir dengan skor rata-rata terendah, sehingga temuannya saling menguatkan.

4.3 Kecenderungan Capaian Empat Periode

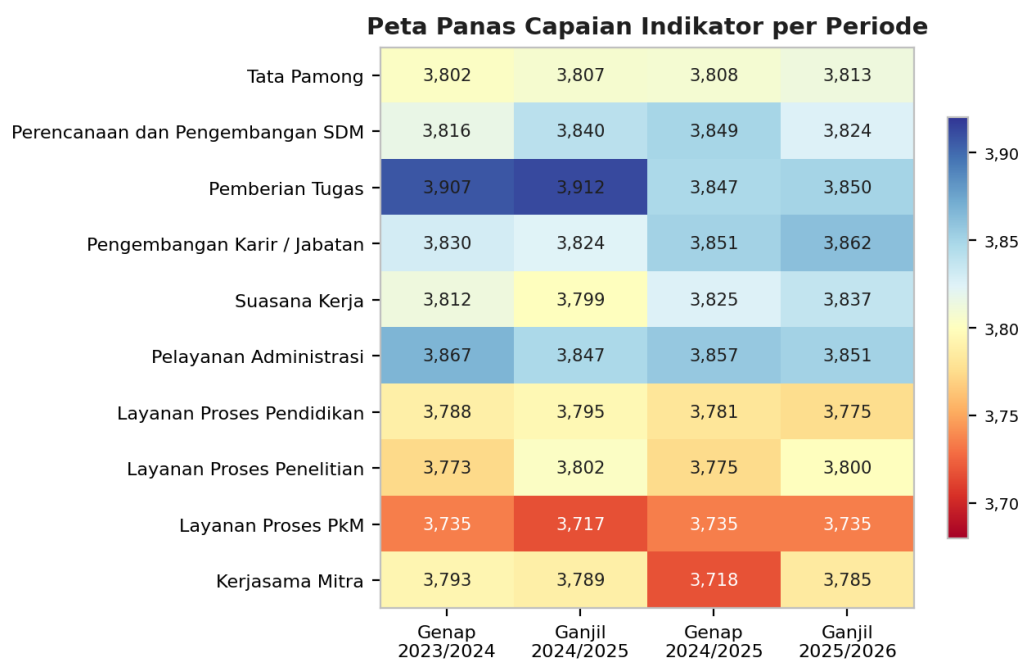
Salah satu nilai tambah dari akumulasi empat periode adalah kemungkinan membaca arah perubahan. Secara agregat, skor bergerak dari 3,784 pada semester Genap 2023/2024, turun tipis menjadi 3,784 dan 3,783 pada dua periode berikutnya, lalu naik menjadi 3,786 pada semester Ganjil 2025/2026.



Gambar 5. Tren kepuasan empat periode menurut kelompok responden

Gambar 5 memisahkan tren berdasarkan kelompok responden dan menghasilkan gambaran yang lebih informatif daripada angka agregat. Tenaga kependidikan menunjukkan kenaikan paling konsisten, dari 3,819 menjadi 3,843. Dosen juga naik dari 3,794 menjadi 3,809, dengan lonjakan terbesar terjadi pada periode terakhir. Sebaliknya, kelompok mahasiswa praktis tidak bergerak sama sekali, bertahan pada kisaran 3,779 sampai 3,781 selama empat periode.

Kelompok mitra menunjukkan fluktuasi paling tajam, dari 3,694 naik ke 3,889, turun ke 3,722, lalu naik lagi ke 3,861. Fluktuasi ini hampir pasti merupakan efek jumlah responden yang kecil, yaitu hanya enam mitra per periode, sehingga pergeseran satu atau dua jawaban saja sudah menggeser rata-rata secara mencolok. Angka mitra sebaiknya tidak dibaca sebagai sinyal perubahan mutu.



Gambar 6. Peta panas capaian setiap indikator pada setiap periode

Peta panas pada Gambar 6 memperlihatkan dinamika yang lebih rinci. Pengembangan Karir dan Jabatan menunjukkan perbaikan paling stabil dengan kenaikan 0,032 poin, diikuti Suasana Kerja dengan kenaikan 0,025

poin. Di sisi lain, Pemberian Tugas justru mengalami penurunan terbesar sebesar 0,057 poin, meskipun tetap menjadi indikator dengan capaian tertinggi. Layanan Proses Pendidikan juga menunjukkan kecenderungan menurun tipis dari 3,788 menjadi 3,775.

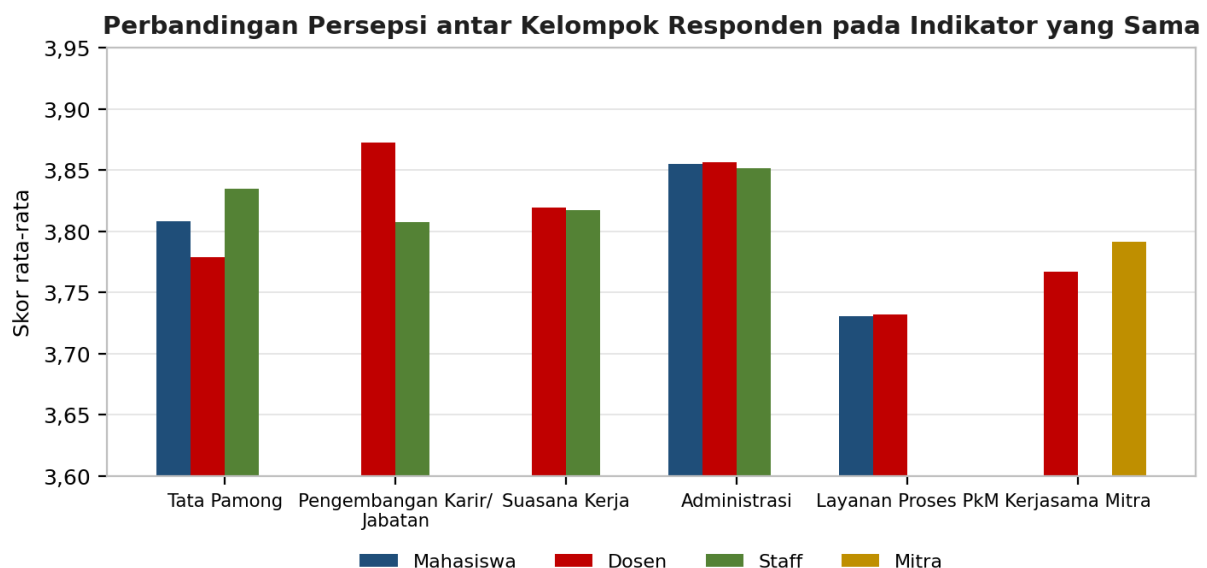
Tabel 6. Capaian indikator per periode dan arah perubahannya

Indikator	Genap 2023/2024	Ganjil 2024/2025	Genap 2024/2025	Ganjil 2025/2026	Selisih
Tata Pamong	3,802	3,807	3,808	3,813	+0,011
Perencanaan dan Pengembangan SDM	3,816	3,840	3,849	3,824	+0,008
Pemberian Tugas	3,907	3,912	3,847	3,850	-0,057
Pengembangan Karir / Jabatan	3,830	3,824	3,851	3,862	+0,032
Suasana Kerja	3,812	3,799	3,825	3,837	+0,025
Pelayanan Administrasi	3,867	3,847	3,857	3,851	-0,016
Layanan Proses Pendidikan	3,788	3,795	3,781	3,775	-0,013
Layanan Proses Penelitian	3,773	3,802	3,775	3,800	+0,027
Layanan Proses PkM	3,735	3,717	3,735	3,735	+0,000
Kerjasama Mitra	3,793	3,789	3,718	3,785	-0,008

Selisih dihitung dari periode Genap 2023/2024 ke Ganjil 2025/2026.

4.4 Perbandingan Persepsi Antar Kelompok Responden

Enam indikator dinilai oleh lebih dari satu kelompok responden. Perbandingan pada indikator yang sama memungkinkan deteksi kesenjangan persepsi, yaitu kondisi ketika satu kelompok merasakan layanan secara berbeda dari kelompok lain.



Gambar 7. Perbandingan persepsi antar kelompok responden pada indikator yang sama

Hasilnya, kesenjangan yang muncul sangat kecil. Selisih terbesar terjadi pada indikator Pengembangan Karir dan Jabatan sebesar 0,065 poin, di mana dosen memberi nilai 3,872 sementara tenaga kependidikan memberi 3,808. Perbedaan ini masuk akal karena jalur pengembangan karir tenaga kependidikan memang tidak seterstruktur jalur jabatan fungsional dosen.

Pada indikator Tata Pamong, urutannya justru terbalik dari dugaan umum. Tenaga kependidikan memberi nilai tertinggi sebesar 3,835, diikuti mahasiswa 3,808, dan dosen justru paling rendah dengan 3,779. Dosen sebagai pihak yang paling dekat dengan proses pengambilan keputusan memberikan penilaian paling kritis terhadap aspek tata kelola.

Pada Kerjasama Mitra, mitra eksternal memberi nilai 3,792 sedangkan dosen memberi 3,767. Mitra memandang kerja sama sedikit lebih positif dibanding dosen yang menjalankannya di lapangan. Untuk indikator Pelayanan Administrasi, Suasana Kerja, dan Layanan Proses PkM, selisih antar kelompok berada di bawah 0,01 poin sehingga dapat dianggap tidak berbeda.

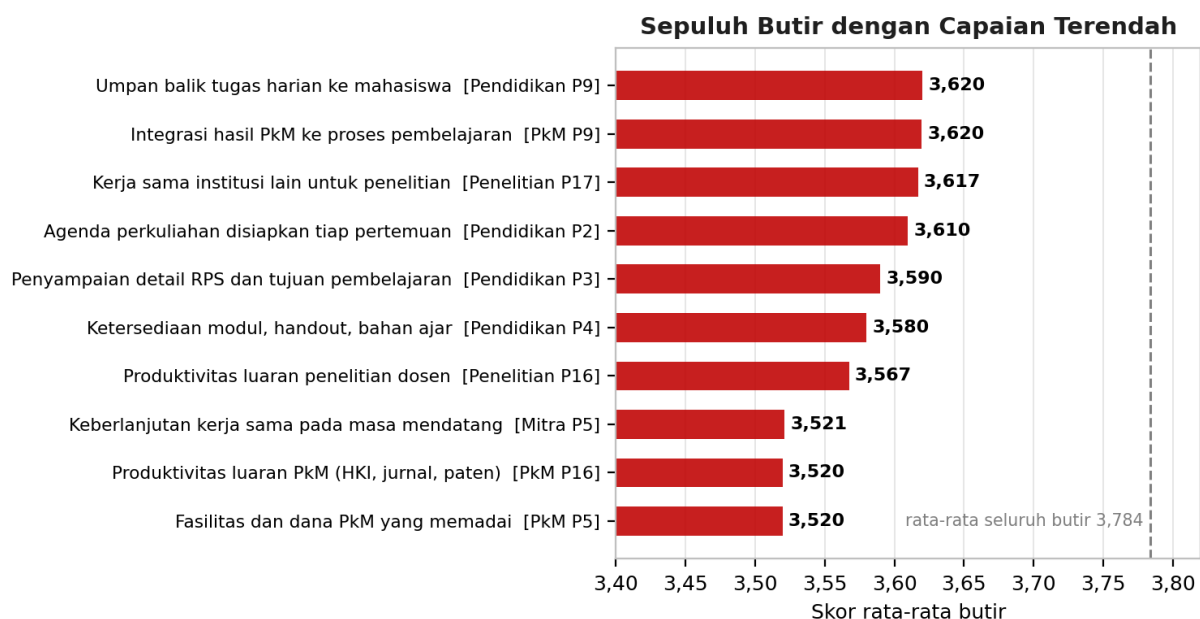
Tabel 7. Kesenjangan persepsi antar kelompok responden

Indikator	Mahasiswa	Dosen	Tenaga Kepend.	Selisih Maksimum
Tata Pamong	3,808	3,779	3,835	0,055
Pengembangan Karir / Jabatan	tidak diisi	3,872	3,808	0,065
Suasana Kerja	tidak diisi	3,820	3,817	0,002
Pelayanan Administrasi	3,855	3,856	3,852	0,005
Layanan Proses PkM	3,731	3,732	tidak diisi	0,001
Kerjasama Mitra	3,792 (mitra)	3,767	tidak diisi	0,025

Kolom pertama memuat nilai mitra untuk indikator Kerjasama Mitra karena indikator tersebut tidak diisi mahasiswa.

4.5 Butir dengan Capaian Terendah dan Tertinggi

Analisis pada tingkat butir memberikan petunjuk yang jauh lebih operasional dibandingkan analisis pada tingkat indikator. Sepuluh butir dengan capaian terendah disajikan pada Gambar 8.



Gambar 8. Sepuluh butir dengan capaian terendah dari 98 butir

Terdapat tiga kelompok persoalan yang muncul dari daftar tersebut. Kelompok pertama menyangkut sumber daya, yaitu ketersediaan fasilitas dan dana untuk PkM dengan skor 3,520 serta ketersediaan modul, handout, dan bahan ajar dengan skor 3,580. Kelompok kedua menyangkut keluaran atau hasil, yaitu produktivitas luaran PkM sebesar 3,520 dan produktivitas luaran penelitian sebesar 3,567 dalam bentuk hak kekayaan intelektual, jurnal, prosiding,

dan paten. Kelompok ketiga menyangkut keberlanjutan relasi, yaitu keberlanjutan kerja sama dengan mitra pada masa mendatang sebesar 3,521 dan kerja sama dengan institusi lain untuk memfasilitasi penelitian sebesar 3,617.

Pengelompokan ini penting. Ketiganya bukan persoalan sikap atau keramahan layanan, melainkan persoalan struktural yang menyangkut alokasi anggaran, kapasitas produksi luaran ilmiah, dan pengelolaan jejaring. Perbaikan pada ranah ini menuntut keputusan pada tingkat fakultas dan universitas, bukan sekadar imbauan pada tingkat program studi.

Tabel 8. Sepuluh butir dengan capaian tertinggi

No	Indikator	Kode	Butir Pernyataan	Rerata
1	Pemberian Tugas	P2	Pemberian tugas tambahan dilakukan berdasarkan kemampuan dan prinsip pemerataan	4,000
2	Pengembangan Karir / Jabatan	P4	Penentuan jenjang karir dosen berdasarkan kinerja dosen	3,967
3	Perencanaan dan Pengembangan SDM	P5	Pemberian kesempatan untuk bekerja dan mengembangkan diri sesuai bidang keahlian	3,950
4	Layanan Proses Penelitian	P4	Fakultas / Prodi / LP2S memfasilitasi dalam pelaksanaan penelitian	3,950
5	Layanan Proses Pendidikan	P7	Kemampuan dalam menguasai materi kuliah yang diampu	3,920
6	Pengembangan Karir / Jabatan	P8	Skema pemberhentian dan pensiun terencana dan dilaksanakan dengan baik	3,915
7	Tata Pamong	P2	Kepuasan bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi di unit kerja	3,910
8	Layanan Proses Pendidikan	P12	Menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa	3,910
9	Kerjasama Mitra	P6	Mitra mendapatkan manfaat dari kerjasama	3,903
10	Layanan Proses Penelitian	P1	LP2S memberikan informasi dan mensosialisasikan pedoman penelitian internal	3,901

Butir P2 pada indikator Pemberian Tugas memperoleh nilai sempurna 4,000 dari 140 responden. Catatan mengenai hal ini disajikan pada Bab V.

Butir dengan capaian tertinggi umumnya berkaitan dengan aspek relasional dan prosedural yang secara langsung berada dalam kendali program studi. Kesempatan bekerja sesuai bidang keahlian, penentuan jenjang karir berdasarkan kinerja, fasilitasi pelaksanaan penelitian, dan penguasaan materi kuliah oleh dosen semuanya memperoleh nilai di atas 3,90. Ini menunjukkan bahwa kompetensi dan sikap dasar penyelenggara layanan sudah dipandang baik oleh pemangku kepentingan.

4.6 Uraian Capaian per Indikator

Bagian ini menguraikan capaian setiap indikator secara berurutan, dilengkapi rincian skor pada tingkat butir. Rincian butir memungkinkan program studi mengarahkan tindak lanjut pada sasaran yang tepat.

4.6.1 Indikator I. Tata Pamong

Skor rata-rata **3,808** dari 4,000, setara indeks **95,20** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 15, jumlah entri 1.868. Komposisi jawaban terdiri atas **81,0 persen** skor 4, 18,7 persen skor 3, dan 0,26 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **+0,011** poin.

Indikator Tata Pamong dinilai oleh tiga kelompok sekaligus dan merupakan indikator dengan jumlah butir terbanyak bersama Layanan Proses Pendidikan. Butir yang paling rendah adalah aspek berkeadilan dengan skor 3,700, disusul aspek transparan dengan 3,712 dan pengarahannya dengan 3,720. Ketiganya berkaitan dengan bagaimana keputusan diambil dan dikomunikasikan, bukan dengan apakah keputusan itu ada. Sebaliknya, kepuasan bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,910. Pola ini menyiratkan bahwa struktur tata kelola sudah berjalan, tetapi keterbukaan proses dan rasa keadilan dalam pelaksanaannya masih menyisakan ruang perbaikan.

Tabel 9. Rincian capaian butir pada indikator Tata Pamong

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	Terlaksananya sosialisasi dan kemudahan dalam akses informasi	1.868	3,885	88,5
P2	Kepuasan bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi di unit kerja	1.868	3,910	91,0
P3	Adanya dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi	1.868	3,745	74,7
P4	Kredibel	1.868	3,839	84,1
P5	Transparan	1.868	3,709	71,5
P6	Akuntabel	1.868	3,814	81,6
P7	Tanggung Jawab	1.868	3,895	89,5
P8	Berkeadilan	1.868	3,700	70,4
P9	Operasional	1.868	3,869	87,2
P10	Organisasi	1.868	3,769	77,1
P11	Publik	1.868	3,779	78,3
P12	Perencanaan	1.868	3,839	84,0
P13	Pengorganisasian	1.868	3,779	78,3
P14	Pengarahan	1.868	3,720	72,9
P15	Pengawasan	1.868	3,865	86,6

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.2 Indikator II. Perencanaan dan Pengembangan SDM

Skor rata-rata **3,832** dari 4,000, setara indeks **95,81** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 7, jumlah entri 139. Komposisi jawaban terdiri atas **83,7 persen** skor 4, 15,9 persen skor 3, dan 0,41 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **+0,008** poin.

Indikator ini hanya dinilai oleh dosen. Butir terendah adalah sistem rekrutmen dan seleksi tenaga baru dengan skor 3,712, sedangkan butir tertinggi adalah pemberian kesempatan untuk bekerja dan mengembangkan diri sesuai

bidang keahlian dengan skor 3,950. Dengan kata lain, dosen merasa ruang pengembangan diri sudah terbuka, namun proses masuknya tenaga baru dipandang paling kurang transparan di antara seluruh butir pada indikator ini.

Tabel 10. Rincian capaian butir pada indikator Perencanaan dan Pengembangan SDM

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	Sistem rekrutmen dan seleksi tenaga baru sudah terencana dan terlaksana dengan baik	139	3,712	72,7
P2	Penempatan tugas tenaga baru disesuaikan dengan kompetensi dan kebutuhan	139	3,863	86,3
P3	Distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) disesuaikan dengan kapasitas, dan disusun dengan prinsip dasar keadilan dan terencana dengan baik	139	3,813	81,3
P4	Dukungan dan pemberian kesempatan untuk peningkatan kompetensi	139	3,727	73,4
P5	Pemberian kesempatan untuk bekerja dan mengembangkan diri sesuai bidang keahlian	139	3,950	95,0
P6	Dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi	139	3,863	87,1
P7	Dukungan dan pemberian kesempatan untuk mengikuti program kegiatan pengembangan (studi lanjut, seminar, konferensi, workshop, pelatihan, kursus, dll) dilaksanakan	139	3,899	89,9

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.3 Indikator III. Pemberian Tugas

Skor rata-rata **3,879** dari 4,000, setara indeks **96,96** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 4, jumlah entri 140. Komposisi jawaban terdiri atas **88,0 persen** skor 4, 11,8 persen skor 3, dan 0,18 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **-0,057** poin.

Indikator Pemberian Tugas mencatat capaian tertinggi di antara sepuluh indikator. Seluruh empat butirnya berada di atas 3,75. Butir mengenai pemberian tugas tambahan berdasarkan kemampuan dan prinsip pemerataan memperoleh nilai sempurna 4,000 dari seluruh 140 responden. Butir terendah adalah pemberian kesempatan dalam kepanitiaan atau penugasan di luar kampus dengan skor 3,757, yang menandakan bahwa distribusi peluang eksternal masih dipandang belum merata distribusi tugas internal.

Tabel 11. Rincian capaian butir pada indikator Pemberian Tugas

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	Pemberian kesempatan dalam mendapatkan tugas tambahan	140	3,900	90,0
P2	Pemberian tugas tambahan dilakukan berdasarkan kemampuan dan prinsip pemerataan	140	4,000	100,0
P3	Pelibatan dosen dalam kepanitiaan kegiatan di tingkat prodi/fakultas/universitas	140	3,857	85,7
P4	Pemberian kesempatan dalam kepanitiaan atau penugasan kegiatan di luar kampus.	140	3,757	76,4

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.4 Indikator IV. Pengembangan Karir / Jabatan

Skor rata-rata **3,841** dari 4,000, setara indeks **96,03** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 8, jumlah entri 270. Komposisi jawaban terdiri atas **84,4 persen** skor 4, 15,2 persen skor 3, dan 0,32 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **+0,032** poin.

Indikator ini dinilai oleh dosen dan tenaga kependidikan dengan capaian gabungan 3,841. Butir tertinggi adalah penentuan jenjang karir berdasarkan kinerja dengan skor 3,967. Butir terendah adalah skema pemberian penghargaan dan sanksi serta mentoring dengan skor 3,689. Pola ini konsisten dengan temuan pada Tata Pamong, di mana aspek keadilan prosedural memperoleh penilaian relatif paling rendah. Perlu dicatat pula bahwa tenaga kependidikan memberi nilai lebih rendah daripada dosen pada indikator ini.

Tabel 12. Rincian capaian butir pada indikator Pengembangan Karir / Jabatan

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan Informasi dan layanan kenaikan pangkat dan jabatan	270	3,804	80,4
P2	Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap dan layanan kenaikan pangkat dan jabatan	270	3,819	82,2
P3	Memperoleh kesempatan untuk mengembangkan karier di luar tugas pokok atau menjabat struktural dilaksanakan	270	3,863	86,7
P4	Penentuan jenjang karir dosen berdasarkan kinerja dosen	270	3,967	96,7
P5	Pemberian kesempatan berkarir di luar UMI	270	3,796	80,4
P6	Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja	270	3,878	88,1
P7	Skema pemberian reward and punishment, pengakuan, mentoring yang diimplementasikan untuk memotivasi dan	270	3,689	69,6
P8	Skema pemberhentian dan pensiun terencana dan dilaksanakan dengan baik	270	3,915	91,5

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.5 Indikator V. Suasana Kerja

Skor rata-rata **3,819** dari 4,000, setara indeks **95,46** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 4, jumlah entri 270. Komposisi jawaban terdiri atas **82,1 persen** skor 4, 17,6 persen skor 3, dan 0,28 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **+0,025** poin.

Suasana Kerja memperoleh skor 3,819 dengan hanya empat butir. Kepuasan terhadap suasana kerja secara umum menempati posisi tertinggi dengan 3,863, sementara komunikasi dan koordinasi baik melalui rapat maupun media daring berada di posisi terendah dengan 3,770. Indikator ini juga merupakan salah satu yang menunjukkan perbaikan konsisten antar periode, naik 0,025 poin selama empat semester.

Tabel 13. Rincian capaian butir pada indikator Suasana Kerja

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	Kepuasan terhadap suasana kerja di prodi/fakultas/universitas	270	3,863	86,3
P2	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi baik di prodi/fakultas/universitas	270	3,778	77,8
P3	Komunikasi dan koordinasi dilakukan, baik secara langsung melalui rapat maupun media online	270	3,770	77,4
P4	Hubungan kerja dan komunikasi di prodi/fakultas/universitas yang baik dan kekeluargaan	270	3,863	87,0

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.6 Indikator VI. Pelayanan Administrasi

Skor rata-rata **3,855** dari 4,000, setara indeks **96,38** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 5, jumlah entri 1.767. Komposisi jawaban terdiri atas **85,7 persen** skor 4, 14,1 persen skor 3, dan 0,19 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **-0,016** poin.

Pelayanan Administrasi merupakan indikator dengan capaian tertinggi kedua dan satu-satunya indikator yang dinilai hampir identik oleh ketiga kelompok responden dengan selisih hanya 0,005 poin. Sikap dan keramahan dalam pelayanan memperoleh skor tertinggi sebesar 3,895. Butir terendah adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan administrasi dengan skor 3,780. Temuan ini menarik karena menunjukkan bahwa kelemahan bukan terletak pada orangnya, melainkan pada sistem pendukungnya.

Tabel 14. Rincian capaian butir pada indikator Pelayanan Administrasi

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	Kualitas / Mutu layanan administrasi dalam penyediaan data/informasi sudah memenuhi kebutuhan dan pelayanan prima sesuai prosedur	1.767	3,830	83,2
P2	Kecepatan mendapatkan layanan kebutuhan dalam administrasi	1.767	3,885	88,6
P3	Layanan administrasi dan kebutuhan informasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna baik secara online maupun offline	1.767	3,780	78,5
P4	Kecepatan layanan dalam penanganan komplain/masalah	1.767	3,885	88,6
P5	Sikap (keramahan) dalam pelayanan	1.767	3,895	89,6

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.7 Indikator VII. Layanan Proses Pendidikan

Skor rata-rata **3,784** dari 4,000, setara indeks **94,60** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 15, jumlah entri 1.517. Komposisi jawaban terdiri atas **78,8 persen** skor 4, 20,8 persen skor 3, dan 0,43 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **-0,013** poin.

Indikator ini seluruhnya diisi oleh mahasiswa dan mencakup 15 butir yang menilai penyelenggaraan perkuliahan. Empat dari sepuluh butir terendah pada keseluruhan survei berasal dari indikator ini. Ketersediaan modul, handout, dan bahan ajar berada di posisi terendah dengan 3,580, disusul penyampaian detail rencana pembelajaran dengan 3,590, penyiapan agenda perkuliahan tiap pertemuan dengan 3,610, dan pengembalian tugas harian yang telah dinilai dengan 3,620. Sebaliknya, penguasaan materi oleh dosen memperoleh 3,920 dan kemampuan menanggapi pertanyaan mahasiswa memperoleh 3,910. Pesan dari pola ini cukup jelas. Mahasiswa menilai kompetensi dosen tinggi, tetapi menilai kelengkapan perangkat pembelajaran dan disiplin administratif perkuliahan sebagai titik terlemah.

Tabel 15. Rincian capaian butir pada indikator Layanan Proses Pendidikan

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	Materi perkuliahan, dan media pembelajaran yang disusun sesuai dengan RPS/Silabus	1.517	3,750	75,3
P2	Menyiapkan agenda perkuliahan dalam setiap pertemuan/perkuliahan	1.517	3,610	62,2
P3	Menyampaikan secara detail, misalnya : daftar pustaka, materi pembelajaran, kehadiran, tujuan pembelajaran,	1.517	3,590	59,9
P4	Ketersediaan modul/handout/bahan ajar	1.517	3,580	59,7
P5	Kehadiran dan ketepatan waktu mulai awal dan akhir perkuliahan	1.517	3,790	79,3

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P6	Kemampuan dalam menggunakan metode pembelajaran sesuai tuntutan materi dan tujuan pembelajaran	1.517	3,870	87,1
P7	Kemampuan dalam menguasai materi kuliah yang diampu	1.517	3,920	92,0
P8	Kemampuan dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan mahasiswa atau suasana kelas yang kondusif	1.517	3,820	82,2
P9	Memeriksa dan menilai tugas-tugas harian dan menyerahkan kembali ke mahasiswa	1.517	3,620	62,9
P10	Memotivasi keaktifan mahasiswa	1.517	3,840	84,1
P11	Memberi contoh yang relevan	1.517	3,880	88,1
P12	Menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa	1.517	3,910	91,0
P13	Menumbuhkan semangat belajar	1.517	3,830	83,1
P14	Kesesuaian ujian dengan materi perkuliahan	1.517	3,860	86,3
P15	Melakukan evaluasi pencapaian pembelajaran (seperti : nilai tugas-tugas harian, UTS, UAS, dll) dan menyampaikan	1.517	3,890	89,1

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.8 Indikator VIII. Layanan Proses Penelitian

Skor rata-rata **3,788** dari 4,000, setara indeks **94,69** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 17, jumlah entri 141. Komposisi jawaban terdiri atas **79,3 persen** skor 4, 20,1 persen skor 3, dan 0,54 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **+0,027** poin.

Indikator ini dinilai oleh dosen melalui 17 butir. Sosialisasi pedoman penelitian, keterjangkauan informasi kegiatan penelitian, dan pelatihan berkala masing-masing memperoleh 3,901 dan menempati posisi tertinggi. Sebaliknya, produktivitas luaran penelitian dalam bentuk hak kekayaan intelektual, jurnal, prosiding, dan paten hanya memperoleh 3,567, diikuti kerja sama dengan institusi lain untuk memfasilitasi penelitian sebesar 3,617 dan ketersediaan fasilitas serta dana penelitian sebesar 3,667. Kesenjangan antara kelancaran informasi dan rendahnya keluaran menunjukkan bahwa hambatan tidak berada pada tahap sosialisasi, melainkan pada tahap pelaksanaan dan hilirisasi.

Tabel 16. Rincian capaian butir pada indikator Layanan Proses Penelitian

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	LP2S memberikan informasi dan mensosialisasikan pedoman penelitian internal	141	3,901	90,1
P2	Distribusi informasi oleh LP2S tentang kegiatan penelitian dapat terakses	141	3,901	90,1
P3	Fakultas dan Prodi telah memiliki peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa	141	3,858	85,8
P4	Fakultas / Prodi / LP2S memfasilitasi dalam pelaksanaan penelitian	141	3,950	95,0
P5	Ketersediaan fasilitas dan dana yang memadai untuk kegiatan penelitian	141	3,667	69,5
P6	Dukungan dan pembinaan untuk pengajuan dana hibah penelitian	141	3,709	71,6
P7	Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian sesuai dengan peta jalan penelitian prodi	141	3,759	76,6
P8	Fakultas dan Prodi telah melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	141	3,809	80,9

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P9	Terintegrasinya hasil penelitian dosen kedalam proses pembelajaran	141	3,858	86,5
P10	Universitas / fakultas / prodi memfasilitasi diseminasi hasil-hasil penelitian	141	3,809	80,9
P11	Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dilaksanakan secara berkala	141	3,901	90,1
P12	Sarana dan prasarana penelitian bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas)	141	3,759	75,9
P13	Kemudahan dalam layanan administrasi penelitian dosen dan mahasiswa	141	3,809	80,9
P14	Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dan mahasiswa dalam publikasi luaran penelitian	141	3,709	70,9
P15	Dukungan fakultas dan prodi terhadap publikasi hasil penelitian	141	3,809	80,9
P16	Tingkat produktivitas luaran penelitian dosen dalam bentuk HKI, jurnal, prosiding, dan Hak paten	141	3,567	59,6
P17	Kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan penelitian	141	3,617	63,1

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.9 Indikator IX. Layanan Proses PkM

Skor rata-rata **3,731** dari 4,000, setara indeks **93,27** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 17, jumlah entri 1.699. Komposisi jawaban terdiri atas **73,7 persen** skor 4, 25,7 persen skor 3, dan 0,60 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **+0,000** poin.

Layanan Proses Pengabdian kepada Masyarakat menempati posisi terendah di antara sepuluh indikator dengan skor 3,731, dan merupakan satu-satunya indikator dengan proporsi jawaban Sangat Puas di bawah 75 persen. Dua butir terendah pada keseluruhan survei berasal dari indikator ini, yaitu ketersediaan fasilitas dan dana PkM serta produktivitas luaran PkM yang keduanya memperoleh 3,520. Integrasi hasil PkM ke dalam proses pembelajaran juga rendah dengan 3,620. Indikator ini juga tercatat memiliki proporsi responden yang memberi nilai empat pada seluruh butir paling kecil, yaitu hanya 5,7 persen, yang berarti responden memberikan penilaian paling bervariasi dan paling kritis pada indikator ini.

Tabel 17. Rincian capaian butir pada indikator Layanan Proses PkM

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	LPKM memberikan informasi dan mensosialisasikan pedoman Pengabdian Kepada Masyarakat internal	1.699	3,861	86,2
P2	Distribusi informasi oleh LPKM tentang kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dapat terakses	1.699	3,760	76,5
P3	Fakultas dan Prodi telah memiliki peta jalan yang memayungi tema Pengabdian Kepada Masyarakat dosen dan mahasiswa	1.699	3,810	81,2
P4	Fakultas / Prodi / LPKM memfasilitasi dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,760	76,3
P5	Ketersediaan fasilitas dan dana yang memadai untuk kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,520	53,9
P6	Dukungan dan pembinaan untuk pengajuan dana hibah Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,760	76,5
P7	Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian sesuai dengan peta jalan penelitian prodi	1.699	3,760	76,5

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P8	Fakultas dan Prodi telah melakukan evaluasi kesesuaian Pengabdian Kepada Masyarakat dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	1.699	3,810	81,3
P9	Terintegrasinya hasil Pengabdian Kepada Masyarakat dosen kedalam proses pembelajaran	1.699	3,620	63,2
P10	Universitas / fakultas / prodi memfasilitasi diseminasi hasil-hasil Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,670	67,7
P11	Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan secara berkala	1.699	3,760	76,2
P12	Sarana dan prasarana Pengabdian Kepada Masyarakat bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas)	1.699	3,760	76,4
P13	Kemudahan dalam layanan administrasi Pengabdian Kepada Masyarakat dosen dan mahasiswa	1.699	3,861	86,3
P14	Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dan mahasiswa dalam publikasi luaran Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,710	71,6
P15	Dukungan fakultas dan prodi terhadap publikasi hasil Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,810	81,2
P16	Tingkat produktivitas luaran Pengabdian Kepada Masyarakat dosen dalam bentuk HKI, jurnal, prosiding, dan Hak paten	1.699	3,520	54,0
P17	Kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,670	67,7

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

4.6.10 Indikator X. Kerjasama Mitra

Skor rata-rata **3,771** dari 4,000, setara indeks **94,27** dari 100, kategori **Sangat Puas**. Jumlah butir 6, jumlah entri 165. Komposisi jawaban terdiri atas **77,7 persen** skor 4, 21,7 persen skor 3, dan 0,61 persen skor 2. Perubahan antar periode sebesar **-0,008** poin.

Indikator Kerjasama Mitra dinilai oleh 24 mitra dan 141 dosen. Butir tertinggi adalah manfaat yang diperoleh mitra dari kerja sama dengan skor 3,903, sedangkan butir terendah adalah keberlanjutan kerja sama pada masa mendatang dengan skor 3,521. Kontras ini penting untuk dicermati. Mitra mengakui memperoleh manfaat, tetapi kurang yakin bahwa kerja sama akan berlanjut. Hal ini mengarah pada persoalan pemeliharaan hubungan pasca kegiatan, bukan pada kualitas kegiatan itu sendiri.

Tabel 18. Rincian capaian butir pada indikator Kerjasama Mitra

Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P1	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerjasama	165	3,861	86,1
P2	Adanya Komunikasi dan koordinasi terjalin dengan baik antara kedua belah pihak dalam Mou	165	3,764	77,6
P3	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati oleh MoU	165	3,812	81,2
P4	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak	165	3,764	77,0
P5	Kerjasama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang	165	3,521	53,9



Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata	% Skor 4
P6	Mitra mendapatkan manfaat dari kerjasama	165	3,903	90,3

Nilai N merupakan gabungan seluruh kelompok responden dan seluruh periode.

BAB V PEMBAHASAN DAN CATATAN KRITIS

Bab ini membaca hasil survei lebih jauh dari sekadar pelaporan angka. Capaian yang tinggi memang menggembirakan, tetapi laporan mutu yang baik justru harus jujur menunjukkan apa yang belum terjawab oleh datanya sendiri.

5.1 Pola Substantif yang Muncul dari Data

Pertama, terdapat pemisahan yang konsisten antara aspek yang dikendalikan sepenuhnya oleh program studi dengan aspek yang bergantung pada sumber daya di luar kendalinya. Aspek pertama meliputi sikap layanan, kompetensi dosen, distribusi tugas, dan kelancaran informasi. Seluruhnya memperoleh skor di atas 3,85. Aspek kedua meliputi ketersediaan dana penelitian dan PkM, kelengkapan sarana, serta produktivitas luaran ilmiah. Seluruhnya berada di bawah 3,70. Program studi telah mengoptimalkan apa yang bisa dioptimalkan, dan sisanya menuntut keputusan pada tingkat yang lebih tinggi.

Kedua, kelemahan pada Layanan Proses Pendidikan bersifat administratif, bukan substantif. Mahasiswa menilai penguasaan materi dosen sebesar 3,920, tetapi menilai ketersediaan bahan ajar hanya 3,580. Selisih 0,340 poin ini adalah selisih terbesar dalam satu indikator pada seluruh survei. Persoalannya bukan pada kemampuan mengajar, melainkan pada dokumentasi dan kelengkapan perangkat pembelajaran.

Ketiga, indikator PkM secara konsisten berada di posisi terbawah pada seluruh empat periode tanpa perbaikan berarti. Skorinya bergerak dari 3,735 ke 3,717, kembali ke 3,735, dan berakhir pada 3,735. Pola datar selama dua tahun ini menunjukkan bahwa tindak lanjut yang telah dilakukan, apabila ada, belum menyentuh akar persoalan.

5.2 Catatan Metodologis yang Perlu Ditindaklanjuti

Bagian ini disusun bukan untuk mengurangi kepercayaan terhadap hasil, melainkan agar siklus survei berikutnya menghasilkan data yang lebih bermanfaat untuk pengambilan keputusan.

a. Efek langit-langit pada distribusi jawaban

Sebanyak 78,83 persen jawaban berada pada skor tertinggi dan tidak ada satu pun jawaban pada skor terendah. Kondisi ini disebut efek langit-langit, yaitu keadaan ketika instrumen tidak lagi mampu membedakan responden karena hampir semuanya berkumpul di ujung atas skala. Konsekuensinya, perbedaan antar indikator sebesar 0,148 poin dan perubahan antar periode sebesar 0,002 poin menjadi sulit ditafsirkan sebagai perbedaan mutu yang nyata.

b. Konsistensi internal butir

Koefisien alfa Cronbach dihitung untuk memeriksa apakah butir-butir dalam satu indikator benar-benar mengukur hal yang sama. Hasilnya bervariasi dan sebagian besar berada di bawah ambang yang lazim dipakai yaitu 0,70.

Tabel 19. Koefisien alfa Cronbach dan proporsi pengisian seragam per indikator

Indikator	Alfa	% Semua Butir Diisi 4	Catatan
Tata Pamong	0,492	13,0	Konsistensi internal lemah
Perencanaan dan Pengembangan SDM	0,286	36,7	Konsistensi internal rendah
Pemberian Tugas	0,034	59,3	Konsistensi internal rendah, pola seragam tinggi

Indikator	Alfa	% Semua Butir Diisi 4	Catatan
Pengembangan Karir / Jabatan	0,263	31,1	Konsistensi internal rendah
Suasana Kerja	-0,005	44,4	Konsistensi internal rendah
Pelayanan Administrasi	0,058	47,3	Konsistensi internal rendah, pola seragam tinggi
Layanan Proses Pendidikan	0,518	9,0	Konsistensi internal lemah
Layanan Proses Penelitian	0,644	14,2	Konsistensi internal sedang
Layanan Proses PkM	0,647	5,7	Konsistensi internal sedang
Kerjasama Mitra	0,238	25,5	Konsistensi internal rendah

Nilai alfa yang rendah pada kasus ini terutama disebabkan oleh varians jawaban yang sangat kecil, bukan semata oleh butir yang tidak berkaitan.

Angka pada kolom ketiga tabel di atas layak diperhatikan. Pada indikator Pemberian Tugas, 59,3 persen responden memberi nilai empat pada seluruh butirnya. Pada Pelayanan Administrasi angkanya 47,3 persen dan pada Suasana Kerja 44,4 persen. Sebagian dari pola ini mungkin memang mencerminkan kepuasan yang tulus, namun sebagian lainnya berpotensi merupakan pengisian seragam tanpa membaca butir satu per satu.

c. Butir dengan nilai sempurna

Butir P2 pada indikator Pemberian Tugas memperoleh nilai 4,000 dari seluruh 140 responden tanpa kecuali. Pada survei persepsi dengan jumlah responden sebanyak itu, kesepakatan sempurna merupakan kejadian yang sangat jarang. Butir ini sebaiknya ditinjau ulang, baik dari sisi rumusan pernyataannya yang mungkin terlalu mudah disetujui, maupun dari sisi proses pengisiannya.

d. Tingkat partisipasi mahasiswa

Tingkat respons mahasiswa berkisar 21,8 sampai 23,3 persen. Angka ini berada di bawah ambang yang umumnya dipandang memadai untuk menggeneralisasi hasil ke seluruh populasi. Risiko yang menyertainya adalah bias ketidakikutsertaan, yaitu kemungkinan bahwa mahasiswa yang bersedia mengisi survei adalah mereka yang relatif lebih puas atau lebih terlibat, sementara mahasiswa yang kurang puas justru cenderung tidak mengisi. Bila dugaan ini benar, skor sebenarnya berpotensi lebih rendah dari yang tercatat.

e. Ketidaksesuaian antara instrumen dan data yang terkumpul

Dokumen instrumen menetapkan bahwa indikator Tata Pamong, Perencanaan dan Pengembangan SDM, Pemberian Tugas, Pengembangan Karir, Suasana Kerja, dan Pelayanan Administrasi diisi oleh dosen dan tenaga kependidikan. Instrumen juga menetapkan bahwa Layanan Proses Pendidikan, Penelitian, dan PkM diisi oleh dosen, sedangkan Kerjasama Mitra diisi oleh mitra. Data yang terkumpul menunjukkan pola yang berbeda pada empat titik.

Tabel 20. Perbedaan antara ketentuan instrumen dan data yang terkumpul

Indikator	Responden Menurut Instrumen	Responden pada Data	Selisih
Tata Pamong	Dosen dan Tenaga Kependidikan	Ditambah 1.598 mahasiswa	Perlu rekonsiliasi

Indikator	Responden Menurut Instrumen	Responden pada Data	Selisih
Layanan Proses Pendidikan	Dosen	Seluruhnya mahasiswa (1.517)	Perlu rekonsiliasi
Layanan Proses PkM	Dosen	Ditambah 1.560 mahasiswa	Perlu rekonsiliasi
Kerjasama Mitra	Mitra Kerja Sama	Ditambah 141 dosen	Perlu rekonsiliasi

Perbedaan ini tidak membatalkan hasil, tetapi perlu dijelaskan dalam dokumen mutu agar tidak menimbulkan pertanyaan pada saat asesmen.

Perbedaan pada indikator Layanan Proses Pendidikan justru dapat dipandang sebagai kelebihan, karena penilaian mahasiswa terhadap penyelenggaraan perkuliahan lebih relevan daripada penilaian dosen terhadap dirinya sendiri. Namun demikian, dokumen instrumen perlu diselaraskan agar konsisten dengan praktik yang berjalan.

f. Dasar perhitungan tingkat respons

Populasi mahasiswa sebesar 6.857 orang dinyatakan sebagai akumulasi empat periode, sedangkan populasi dosen sebesar 160 orang dan tenaga kependidikan sebesar 148 orang tampak merupakan angka satu periode. Akibatnya, tingkat respons mahasiswa dan tingkat respons dosen tidak sepenuhnya sebanding. Penyeragaman dasar perhitungan akan membuat angka partisipasi lebih mudah dipertanggungjawabkan.

5.3 Implikasi bagi Pengelolaan Mutu

Gabungan dari temuan substantif dan catatan metodologis di atas mengarah pada satu kesimpulan pengelolaan. Instrumen yang digunakan saat ini efektif untuk membuktikan bahwa layanan berjalan baik, tetapi kurang efektif untuk memandu perbaikan. Tren yang datar selama empat periode bukan hanya berarti mutu stabil, melainkan juga berarti instrumen tidak cukup peka menangkap perubahan.

Apa yang sebaiknya diubah pada siklus survei berikutnya

Perluas skala dari empat titik menjadi lima atau tujuh titik agar responden memiliki ruang gradasi yang lebih halus dan varians jawaban meningkat.

Tambahkan beberapa butir dengan arah pernyataan terbalik untuk mendeteksi responden yang mengisi tanpa membaca.

Sediakan pertanyaan terbuka wajib pada setiap indikator agar diperoleh data kualitatif yang menjelaskan angka.

Naikkan partisipasi mahasiswa melalui pengintegrasian pengisian survei ke dalam alur pengisian kartu rencana studi atau pengumuman nilai.

Selaraskan dokumen instrumen dengan kelompok responden yang sesungguhnya mengisi setiap indikator.

Seragamkan dasar perhitungan populasi agar tingkat respons antar kelompok dapat dibandingkan.

BAB VI RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut disusun berdasarkan butir dengan capaian terendah dan pola yang teridentifikasi pada Bab IV dan Bab V. Prioritas ditetapkan dengan mempertimbangkan besarnya kesenjangan terhadap rata-rata dan jumlah responden yang terdampak.

6.1 Prioritas Utama

Tabel 21. Rencana tindak lanjut prioritas utama

No	Temuan	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Fasilitas dan dana PkM dinilai terendah (3,520)	Susun skema hibah PkM internal program studi dengan alokasi tetap per semester dan pemetaan kebutuhan sarana PkM	Ketua Prodi bersama Wakil Dekan bidang Keuangan	Skor butir naik minimal 0,15 poin pada periode berikutnya
2	Produktivitas luaran PkM dan penelitian rendah (3,520 dan 3,567)	Wajibkan luaran minimal berupa artikel jurnal atau HKI pada setiap kegiatan, sediakan pendampingan penulisan dan pembiayaan publikasi	Ketua Prodi bersama unit LP2S dan LPKM	Jumlah luaran per dosen per tahun meningkat dan terdokumentasi
3	Ketersediaan modul dan bahan ajar terendah pada layanan pendidikan (3,580)	Tetapkan target penyusunan bahan ajar untuk setiap mata kuliah, unggah ke sistem pembelajaran daring sebelum perkuliahan dimulai	Ketua Prodi bersama Gugus Penjaminan Mutu	Seluruh mata kuliah memiliki bahan ajar yang dapat diakses mahasiswa
4	Keberlanjutan kerja sama mitra dinilai rendah (3,521)	Bangun basis data mitra yang memuat masa berlaku perjanjian, penanggung jawab, dan rencana kegiatan lanjutan, serta lakukan komunikasi berkala	Ketua Prodi bersama unit Kerja Sama Fakultas	Proporsi perjanjian yang diperpanjang meningkat dan terdokumentasi

6.2 Prioritas Kedua

Tabel 22. Rencana tindak lanjut prioritas kedua

No	Temuan	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
5	Aspek berkeadilan dan transparan pada Tata Pamong relatif rendah (3,700 dan 3,712)	Publikasikan kriteria dan hasil pengambilan keputusan yang menyangkut penugasan dan penghargaan pada kanal resmi program studi	Ketua Prodi	Skor kedua butir naik dan keluhan terkait keterbukaan menurun
6	Skema penghargaan dan sanksi dinilai rendah (3,689)	Susun pedoman penghargaan berbasis kinerja yang berlaku bagi dosen dan tenaga kependidikan, sertakan mekanisme mentoring	Ketua Prodi bersama Dekan	Pedoman tersedia dan diterapkan minimal satu siklus
7	Disiplin administratif perkuliahan dinilai rendah oleh mahasiswa	Terapkan pemeriksaan kelengkapan rencana pembelajaran dan agenda perkuliahan pada awal semester, serta pemantauan pengembalian tugas	Gugus Penjaminan Mutu Prodi	Kelengkapan dokumen perkuliahan mencapai seratus persen
8	Pemanfaatan teknologi informasi pada layanan administrasi terendah dalam indikatornya (3,780)	Perluas layanan administrasi daring dan sosialisasikan kanalnya kepada mahasiswa dan dosen	Tenaga Kependidikan bersama unit Sistem Informasi	Proporsi layanan yang dapat diakses daring meningkat



6.3 Perbaikan Instrumen dan Proses Survei

Tabel 23. Rencana perbaikan instrumen dan proses survei

No	Persoalan	Tindak Lanjut	Target Waktu
1	Efek langit-langit membuat instrumen kurang peka terhadap perubahan	Ubah skala menjadi lima atau tujuh titik dan tambahkan butir dengan arah terbalik	Sebelum periode survei berikutnya
2	Tingkat partisipasi mahasiswa di bawah 25 persen	Integrasikan pengisian survei pada alur akademik dan lakukan pengingat berjenjang	Periode survei berikutnya
3	Ketidaksesuaian kelompok responden antara instrumen dan data	Perbarui dokumen instrumen agar sesuai praktik pengisian yang berjalan	Sebelum periode survei berikutnya
4	Dasar perhitungan populasi tidak seragam	Tetapkan definisi populasi per periode untuk seluruh kelompok responden	Sebelum periode survei berikutnya
5	Tidak tersedia data kualitatif pendukung	Tambahkan pertanyaan terbuka pada setiap indikator dan lakukan pengodean tematik	Periode survei berikutnya
6	Butir dengan nilai sempurna dan pola pengisian seragam	Tinjau ulang rumusan butir dan terapkan pemeriksaan kualitas pengisian	Sebelum periode survei berikutnya

BAB VII KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh uraian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal berikut.

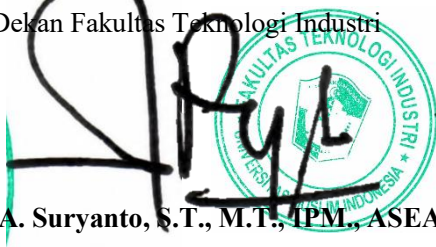
1. Tingkat kepuasan pemangku kepentingan Program Studi Teknik Pertambangan Fakultas Teknologi Industri Universitas Muslim Indonesia berada pada kategori Sangat Puas dengan skor rata-rata 3,784 dari skala 4,000 atau indeks 94,60 dari 100, berdasarkan 7.976 entri kuesioner selama empat periode akademik.
2. Seluruh sepuluh indikator berada pada kategori Sangat Puas dengan rentang skor 3,731 sampai 3,879. Indikator Pemberian Tugas menempati posisi tertinggi dan Layanan Proses Pengabdian kepada Masyarakat menempati posisi terendah.
3. Titik lemah yang paling konsisten berkaitan dengan sumber daya dan keluaran, yaitu fasilitas dan dana untuk pengabdian kepada masyarakat, produktivitas luaran ilmiah, ketersediaan bahan ajar, dan keberlanjutan kerja sama dengan mitra.
4. Kesenjangan persepsi antar kelompok responden tergolong kecil dengan selisih maksimum 0,065 poin pada indikator Pengembangan Karir dan Jabatan.
5. Tren empat periode praktis datar dengan perubahan agregat hanya 0,002 poin. Tenaga kependidikan dan dosen menunjukkan perbaikan, sedangkan mahasiswa tidak menunjukkan perubahan.
6. Instrumen yang digunakan mengalami efek langit-langit sehingga daya bedanya terbatas. Perbaikan instrumen diperlukan agar siklus survei berikutnya mampu memandu perbaikan mutu secara lebih tajam.

Penutup

Laporan ini disusun untuk menjadi dasar perbaikan berkelanjutan pada Program Studi Teknik Pertambangan Fakultas Teknologi Industri Universitas Muslim Indonesia. Seluruh rencana tindak lanjut yang tercantum pada Bab VI akan dipantau pelaksanaannya dan hasilnya akan dievaluasi pada survei periode berikutnya.

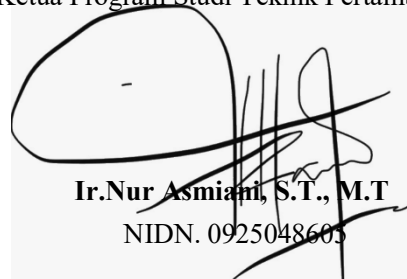
Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri

(Prof. Dr. Ir. A. Suryanto, S.T., M.T., I.P.M., ASEAN Eng.) .
NIDN. 0910087201



Makassar, 10 Agustus 2026
Ketua Program Studi Teknik Pertambangan

Ir. Nur Asmiani, S.T., M.T.
NIDN. 0925048605





LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Seluruh Butir Pernyataan

Tabel berikut memuat seluruh 98 butir pernyataan beserta capaiannya, diurutkan dari skor terendah ke tertinggi. Penyajian dengan urutan ini memudahkan penentuan prioritas perbaikan.

Tabel 24. Rekapitulasi 98 butir pernyataan diurutkan dari capaian terendah

No	Indikator	Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata
1	Layanan Proses PkM	P5	Ketersediaan fasilitas dan dana yang memadai untuk kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,520
2	Layanan Proses PkM	P16	Tingkat produktivitas luaran Pengabdian Kepada Masyarakat dosen dalam bentuk HKI, jurnal, prosidi...	1.699	3,520
3	Kerjasama Mitra	P5	Kerjasama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang	165	3,521
4	Layanan Proses Penelitian	P16	Tingkat produktivitas luaran penelitian dosen dalam bentuk HKI, jurnal, prosiding, dan Hak paten	141	3,567
5	Layanan Proses Pendidikan	P4	Ketersediaan modul/handout/bahan ajar	1.517	3,580
6	Layanan Proses Pendidikan	P3	Menyampaikan secara detail, misalnya : daftar pustaka, materi pembelajaran, kehadiran, tujuan pem...	1.517	3,590
7	Layanan Proses Pendidikan	P2	Menyiapkan agenda perkuliahan dalam setiap pertemuan/perkuliahan	1.517	3,610
8	Layanan Proses Penelitian	P17	Kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan penelitian	141	3,617
9	Layanan Proses Pendidikan	P9	Memeriksa dan menilai tugas-tugas harian dan menyerahkan kembali ke mahasiswa	1.517	3,620
10	Layanan Proses PkM	P9	Terintegrasinya hasil Pengabdian Kepada Masyarakat dosen kedalam proses pembelajaran	1.699	3,620
11	Layanan Proses Penelitian	P5	Ketersediaan fasilitas dan dana yang memadai untuk kegiatan penelitian	141	3,667
12	Layanan Proses PkM	P10	Universitas / fakultas / prodi memfasilitasi diseminasi hasil-hasil Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,670
13	Layanan Proses PkM	P17	Kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,670
14	Pengembangan Karir / Jabatan	P7	Skema pemberian reward and punishment, pengakuan, mentoring yang diimplementasikan untuk memotiva...	270	3,689
15	Tata Pamong	P8	Berkeadilan	1.868	3,700
16	Tata Pamong	P5	Transparan	1.868	3,709
17	Layanan Proses Penelitian	P6	Dukungan dan pembinaan untuk pengajuan dana hibah penelitian	141	3,709
18	Layanan Proses Penelitian	P14	Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dan mahasiswa dalam publikasi luaran pe...	141	3,709
19	Layanan Proses PkM	P14	Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dan mahasiswa dalam publikasi luaran Pe...	1.699	3,710



No	Indikator	Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata
20	Perencanaan dan Pengembangan SDM	P1	Sistem rekrutmen dan seleksi tenaga baru sudah terencana dan terlaksana dengan baik	139	3,712
21	Tata Pamong	P14	Pengarahan	1.868	3,720
22	Perencanaan dan Pengembangan SDM	P4	Dukungan dan pemberian kesempatan untuk peningkatan kompetensi	139	3,727
23	Tata Pamong	P3	Adanya dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi	1.868	3,745
24	Layanan Proses Pendidikan	P1	Materi perkuliahan, dan media pembelajaran yang disusun sesuai dengan RPS/Silabus	1.517	3,750
25	Pemberian Tugas	P4	Pemberian kesempatan dalam kepanitiaan atau penugasan kegiatan di luar kampus.	140	3,757
26	Layanan Proses Penelitian	P7	Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian sesuai dengan peta jalan penelitian prodi	141	3,759
27	Layanan Proses Penelitian	P12	Sarana dan prasarana penelitian bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas)	141	3,759
28	Layanan Proses PkM	P2	Distribusi informasi oleh LPKM tentang kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dapat terakses	1.699	3,760
29	Layanan Proses PkM	P4	Fakultas / Prodi / LPKM memfasilitasi dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,760
30	Layanan Proses PkM	P6	Dukungan dan pembinaan untuk pengajuan dana hibah Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,760
31	Layanan Proses PkM	P7	Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian sesuai dengan peta jalan penelitian prodi	1.699	3,760
32	Layanan Proses PkM	P11	Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan secara...	1.699	3,760
33	Layanan Proses PkM	P12	Sarana dan prasarana Pengabdian Kepada Masyarakat bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas d...	1.699	3,760
34	Kerjasama Mitra	P2	Adanya Komunikasi dan koordinasi terjalin dengan baik antara kedua belah pihak dalam Mou	165	3,764
35	Kerjasama Mitra	P4	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak	165	3,764
36	Tata Pamong	P10	Organisasi	1.868	3,769
37	Suasana Kerja	P3	Komunikasi dan koordinasi dilakukan, baik secara langsung melalui rapat maupun media online	270	3,770
38	Suasana Kerja	P2	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi baik di prodi/fakultas/universitas	270	3,778
39	Tata Pamong	P11	Publik	1.868	3,779
40	Tata Pamong	P13	Pengorganisasian	1.868	3,779
41	Pelayanan Administrasi	P3	Layanan administrasi dan kebutuhan informasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna b...	1.767	3,780
42	Layanan Proses Pendidikan	P5	Kehadiran dan ketepatan waktu mulai awal dan akhir perkuliahan	1.517	3,790



No	Indikator	Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata
43	Pengembangan Karir / Jabatan	P5	Pemberian kesempatan berkarir di luar UMI	270	3,796
44	Pengembangan Karir / Jabatan	P1	Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan Informasi dan layanan kenaikan pangkat dan jabatan	270	3,804
45	Layanan Proses Penelitian	P8	Fakultas dan Prodi telah melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa terhadap pe...	141	3,809
46	Layanan Proses Penelitian	P10	Universitas / fakultas / prodi memfasilitasi diseminasi hasil-hasil penelitian	141	3,809
47	Layanan Proses Penelitian	P13	Kemudahan dalam layanan administrasi penelitian dosen dan mahasiswa	141	3,809
48	Layanan Proses Penelitian	P15	Dukungan fakultas dan prodi terhadap publikasi hasil penelitian	141	3,809
49	Layanan Proses PkM	P3	Fakultas dan Prodi telah memiliki peta jalan yang memayungi tema Pengabdian Kepada Masyarakat dos...	1.699	3,810
50	Layanan Proses PkM	P8	Fakultas dan Prodi telah melakukan evaluasi kesesuaian Pengabdian Kepada Masyarakat dosen dan mah...	1.699	3,810
51	Layanan Proses PkM	P15	Dukungan fakultas dan prodi terhadap publikasi hasil Pengabdian Kepada Masyarakat	1.699	3,810
52	Kerjasama Mitra	P3	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati oleh MoU	165	3,812
53	Perencanaan dan Pengembangan SDM	P3	Distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) disesuaikan dengan kapasitas, dan disusun ...	139	3,813
54	Tata Pamong	P6	Akuntabel	1.868	3,814
55	Pengembangan Karir / Jabatan	P2	Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap dan layanan kenaikan pangkat dan jabatan	270	3,819
56	Layanan Proses Pendidikan	P8	Kemampuan dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan mahasiswa atau suasana kelas yang kondusif	1.517	3,820
57	Pelayanan Administrasi	P1	Kualitas / Mutu layanan administrasi dalam penyediaan data/informasi sudah memenuhi kebutuhan dan...	1.767	3,830
58	Layanan Proses Pendidikan	P13	Menumbuhkan semangat belajar	1.517	3,830
59	Tata Pamong	P4	Kredibel	1.868	3,839
60	Tata Pamong	P12	Perencanaan	1.868	3,839
61	Layanan Proses Pendidikan	P10	Memotivasi keaktifan mahasiswa	1.517	3,840
62	Pemberian Tugas	P3	Pelibatan dosen dalam kepanitiaan kegiatan di tingkat prodi/fakultas/universitas	140	3,857
63	Layanan Proses Penelitian	P3	Fakultas dan Prodi telah memiliki peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa	141	3,858
64	Layanan Proses Penelitian	P9	Terintegrasinya hasil penelitian dosen kedalam proses pembelajaran	141	3,858
65	Layanan Proses Pendidikan	P14	Kesesuaian ujian dengan materi perkuliahan	1.517	3,860
66	Layanan Proses PkM	P1	LPKM memberikan informasi dan mensosialisasikan pedoman Pengabdian Kepada Masyarakat internal	1.699	3,861



No	Indikator	Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata
67	Layanan Proses PkM	P13	Kemudahan dalam layanan administrasi Pengabdian Kepada Masyarakat dosen dan mahasiswa	1.699	3,861
68	Kerjasama Mitra	P1	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerjasama	165	3,861
69	Perencanaan dan Pengembangan SDM	P2	Penempatan tugas tenaga baru disesuaikan dengan kompetensi dan kebutuhan	139	3,863
70	Perencanaan dan Pengembangan SDM	P6	Dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi	139	3,863
71	Pengembangan Karir / Jabatan	P3	Memperoleh kesempatan untuk mengembangkan karir di luar tugas pokok atau menjabat struktural dil...	270	3,863
72	Suasana Kerja	P1	Kepuasan terhadap suasana kerja di prodi/fakultas/universitas	270	3,863
73	Suasana Kerja	P4	Hubungan kerja dan komunikasi di prodi/fakultas/universitas yang baik dan kekeluargaan	270	3,863
74	Tata Pamong	P15	Pengawasan	1.868	3,865
75	Tata Pamong	P9	Operasional	1.868	3,869
76	Layanan Proses Pendidikan	P6	Kemampuan dalam menggunakan metode pembelajaran sesuai tuntutan materi dan tujuan pembelajaran	1.517	3,870
77	Pengembangan Karir / Jabatan	P6	Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja	270	3,878
78	Layanan Proses Pendidikan	P11	Memberi contoh yang relevan	1.517	3,880
79	Tata Pamong	P1	Terlaksananya sosialisasi dan kemudahan dalam akses informasi	1.868	3,885
80	Pelayanan Administrasi	P2	Kecepatan mendapatkan layanan kebutuhan dalam administrasi	1.767	3,885
81	Pelayanan Administrasi	P4	Kecepatan layanan dalam penanganan komplain/masalah	1.767	3,885
82	Layanan Proses Pendidikan	P15	Melakukan evaluasi pencapaian pembelajaran (seperti : nilai tugas-tugas harian, UTS, UAS, dll) da...	1.517	3,890
83	Tata Pamong	P7	Tanggung Jawab	1.868	3,895
84	Pelayanan Administrasi	P5	Sikap (keramahan) dalam pelayanan	1.767	3,895
85	Perencanaan dan Pengembangan SDM	P7	Dukungan dan pemberian kesempatan untuk mengikuti program kegiatan pengembangan (studi lanjut, se...	139	3,899
86	Pemberian Tugas	P1	Pemberian kesempatan dalam mendapatkan tugas tambahan	140	3,900
87	Layanan Proses Penelitian	P1	LP2S memberikan informasi dan mensosialisasikan pedoman penelitian internal	141	3,901
88	Layanan Proses Penelitian	P2	Distribusi informasi oleh LP2S tentang kegiatan penelitian dapat terakses	141	3,901
89	Layanan Proses Penelitian	P11	Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dilaksanakan secara berkala	141	3,901
90	Kerjasama Mitra	P6	Mitra mendapatkan manfaat dari kerjasama	165	3,903



No	Indikator	Kode	Butir Pernyataan	N	Rerata
91	Tata Pamong	P2	Kepuasan bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi di unit kerja	1.868	3,910
92	Layanan Proses Pendidikan	P12	Menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa	1.517	3,910
93	Pengembangan Karir / Jabatan	P8	Skema pemberhentian dan pensiun terencana dan dilaksanakan dengan baik	270	3,915
94	Layanan Proses Pendidikan	P7	Kemampuan dalam menguasai materi kuliah yang diampu	1.517	3,920
95	Perencanaan dan Pengembangan SDM	P5	Pemberian kesempatan untuk bekerja dan mengembangkan diri sesuai bidang keahlian	139	3,950
96	Layanan Proses Penelitian	P4	Fakultas / Prodi / LP2S memfasilitasi dalam pelaksanaan penelitian	141	3,950
97	Pengembangan Karir / Jabatan	P4	Penentuan jenjang karir dosen berdasarkan kinerja dosen	270	3,967
98	Pemberian Tugas	P2	Pemberian tugas tambahan dilakukan berdasarkan kemampuan dan prinsip pemerataan	140	4,000

Sumber: pengolahan berkas rekap hasil kuesioner kepuasan, empat periode akademik.

Lampiran 2. Rekapitulasi Capaian per Indikator dan Kelompok Responden

Tabel 25. Rekapitulasi capaian per indikator dan kelompok responden

No	Indikator	Kelompok	N	Butir	Rerata	Indeks (0 sampai 100)
1	Tata Pamong	Dosen	141	15	3,779	94,48
2	Tata Pamong	Mahasiswa	1.598	15	3,808	95,21
3	Tata Pamong	Tenaga Kepend.	129	15	3,835	95,87
4	Perencanaan dan Pengembangan SDM	Dosen	139	7	3,832	95,81
5	Pemberian Tugas	Dosen	140	4	3,879	96,96
6	Pengembangan Karir / Jabatan	Dosen	140	8	3,872	96,81
7	Pengembangan Karir / Jabatan	Tenaga Kepend.	130	8	3,808	95,19
8	Suasana Kerja	Dosen	140	4	3,820	95,49
9	Suasana Kerja	Tenaga Kepend.	130	4	3,817	95,43
10	Pelayanan Administrasi	Dosen	142	5	3,856	96,41
11	Pelayanan Administrasi	Mahasiswa	1.497	5	3,855	96,38
12	Pelayanan Administrasi	Tenaga Kepend.	128	5	3,852	96,29
13	Layanan Proses Pendidikan	Mahasiswa	1.517	15	3,784	94,60
14	Layanan Proses Penelitian	Dosen	141	17	3,788	94,69
15	Layanan Proses PkM	Dosen	139	17	3,732	93,30
16	Layanan Proses PkM	Mahasiswa	1.560	17	3,731	93,27
17	Kerjasama Mitra	Dosen	141	6	3,767	94,18
18	Kerjasama Mitra	Mitra	24	6	3,792	94,79

Rata-rata seluruh baris pada tabel ini adalah 3,811 dari skala 4,000.

Lampiran 3. Catatan Teknis Pengolahan Data

1. Data bersumber dari berkas rekap hasil kuesioner kepuasan yang memuat sebelas lembar kerja, terdiri atas satu lembar rekap keseluruhan dan sepuluh lembar data mentah per indikator.
2. Seluruh perhitungan dilakukan pada tingkat jawaban butir. Skor indikator merupakan rata-rata dari seluruh jawaban butir pada indikator tersebut, bukan rata-rata dari rata-rata per responden. Kedua cara menghasilkan angka yang sama karena setiap responden mengisi seluruh butir pada indikator yang diikutinya.
3. Baris tanpa nama pengisi diabaikan dalam perhitungan. Tidak ditemukan jawaban kosong pada butir mana pun.
4. Kesalahan penulisan pada label butir sumber telah dirapikan tanpa mengubah makna, misalnya kata produktifitas menjadi produktivitas dan kata kegiatan menjadi kegiatan.
5. Koefisien alfa Cronbach dihitung dengan rumus baku berbasis varians butir dan varians skor total pada masing-masing indikator.
6. Seluruh angka desimal disajikan dengan tanda koma sesuai kaidah penulisan bahasa Indonesia.