



SURVEY KEPUASAN DOSEN, TENDIK, DAN  
MAHASISWA TERHADAP KINERJA DAN  
BERBAGAI LAYANAN DI FAKULTAS MIPA UNY  
TAHUN 2023



UNIT PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Laporan Survey Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Terhadap Kinerja dan Berbagai Layanan di Fakultas MIPA UNY Tahun 2023

Tujuan : Mengetahui kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Terhadap Kinerja dan Berbagai Layanan di Fakultas MIPA UNY Tahun 2023

Waktu Pelaksanaan : Agustus 2023

Fakultas : FMIPA

Alamat : Kampus Karang Malang, Jl. Colombo No.1, Karang Gayam, Caturtunggal, Kec. Depaok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa, Yogyakarta

Penyusun : Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNY

Yogyakarta, 24 Agustus 2023

Mengetahui,  
Dekan FMIPA UNY



Prof. Dr. Ariswan, M.Si  
NIP. 195909141988031003

Ketua Unit Penjaminan Mutu

Dr. Syukrul Hamdi, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198507072019031012

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, Puji syukur ke hadirat Allah Subhanallahu wa Ta'ala atas segala ijin dan limpahan karunia-Nya sehingga kami dapat merencanakan, melaksanakan, dan melaporkan kegiatan ini. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Unit Penjaminan Mutu (UPM) FMIPA Universitas Negeri Yogyakarta kepada Dekan, Ketua LPPMP, dan Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.

Kelancaran pelaksanaan kegiatan ini karena bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Rektor dan Wakil Rektor UNY, serta Ketua dan sekretaris LPPMP UNY atas perhatian dan dukungannya terhadap pelaksanaan kegiatan ini,
2. Ketua dan sekretaris Pusat Audit, Monitoring, dan Pengembangan Pendidikan LPMPP UNY,
3. Ketua dan anggota Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNY atas kerjasamanya,
4. Bapak/Ibu Tim penyusun dan validator instrumen yang digunakan pada survei ini
5. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Semoga laporan ini bermanfaat, khususnya bagi FMIPA UNY, dalam meningkatkan kualitas kinerja dan layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama, dan para pengguna lulusan.

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Ketua Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNY

## RINGKASAN

Untuk menjamin kualitas kinerja dan layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama, dan para pengguna lulusan, Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) melalui Direktorat Penjaminan Mutu (DPM) terus menerus melaksanakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan berbagai pihak terhadap kinerja dan berbagai layanan di UNY. Untuk itu, pada tahun 2023 telah dilaksanakan survei kepuasan dari berbagai stakeholders tersebut menggunakan instrumen yang valid dan reliabel yang dikembangkan oleh DPM UNY.

Survei dilakukan secara online melalui <http://survei.uny.ac.id>. Untuk dosen, tendik, dan mahasiswa UNY login terlebih dahulu menggunakan Single Sign On (SSO) UNY untuk mengakses survei ini. Ada beberapa jenis survei yang dilakukan pada tahun 2023. Berikut ini adalah survei-survei tersebut dan jumlah respondennya.

**Tabel 1. Jenis Survey dan Jumlah Responden**

No	Jenis Survey	Jumlah Responden
1	Kepahaman terhadap Visi-Misi UNY	
2	Kepuasan Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, Sarana dan Prasarana	94
3	Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian	73
4	Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat	68
5	Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan	1298
6	Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen	1298
7	Kepuasan Tenaga Kependidikan	41

Dari data hasil survei tersebut dapat diketahui bahwa untuk jawaban “sangat memuaskan” dan “memuaskan”, total ada lebih dari 80% responden yang memilihnya pada setiap jenis survei. Ini berarti bahwa kinerja dan berbagai layanan yang ada di UNY pada umumnya, dan di FMIPA UNY pada khususnya, sudah memuaskan sebagian besar partisipan yang menjadi responden survei pada tahun ini. Beberapa pernyataan yang paling besar memperoleh persentase jawaban “sangat paham” dan “paham” pada survey kepehaman terhadap Visi Misi UNY ialah: (1) Ketaqwaan menjadi landasan karakter sivitas akademika UNY dengan persentase sangat paham 68,65% dan paham 29,50%.

Terdapat beberapa survey aspek kepuasan Dosen yang dilakukan pada tahun 2023. Kepuasan Dosen terhadap manajemen, keuangan, sarana dan prasarana tertinggi ialah pengelolaan keuangan dengan persentase sangat puas 68,30% dan puas 30,21%. Pernyataan yang paling besar aitem B7 “penggunaan dana untuk kegiatan penelitian”. Hal ini juga serupa dengan hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan penelitian di mana rata-rata skor

kepuasan pada survey ini ialah 63,56% sangat puas dan puas 34,25%. Aspek tertinggi pada survey ini ialah pada aitem “Layanan unggah proposal penelitian ke system”. Sementara itu, hasil survey kepuasan terhadap pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat rata-rata ialah 65,00% sangat puas dan 31,96% puas. Aspek tertinggi ialah pada aitem Layanan unggah proposal PkM ke system. Kemudahan dalam layanan unggah baik penelitian maupun pkmm didukung oleh lppmp yang menyediakan website untuk mengunggah semua aktivitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen

Survey mahasiswa yang dilakukan pada tahun 2023 ialah kepuasan terhadap manajemen dan layanan kemahasiswaan. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di FMIPA ialah 49,09% sangat puas dan 46,86% puas. Aspek yang tertinggi dalam survey ini ialah “system seleksi masuk mahasiswa baru”. Sementara itu rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen ialah pada aspek kepastian dengan rata-rata 47,46% sangat puas dan 47,77% puas. Indikator dari aspek ini ialah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur.

Survey terhadap tenaga kependidikan juga dilakukan pada tahun 2023. Adapun aspek yang disurvei pada tahun ini ialah daya tanggap, keandalan, keramahan, kepastian dan nyata. Terdapat tiga aspek dengan skor tertinggi dengan rata-rata sangat puas ialah 53,66% dan puas 43,90%. Secara keseluruhan lebih dari 80% responden telah merasa puas dan sangat puas terhadap pengelolaan Fakultas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja fakultas telah diterima dengan sangat baik untuk semua civitas akademik di lingkungan FMIPA mulai dari Dosen, Tendik hingga mahasiswa.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>RINGKASAN</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Tujuan Kegiatan</b> .....	1
<b>C. Manfaat Kegiatan</b> .....	1
<b>BAB II METODE KEGIATAN</b> .....	2
<b>BAB III DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	4
<b>A. Kepahaman terhadap Visi-Misi UNY</b> .....	4
<b>B. Kepuasan Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, Saran dan Prasarana</b> .....	7
<b>C. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian</b> .....	11
<b>D. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat</b> .....	14
<b>E. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan</b> .....	16
<b>F. Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen</b> .....	18
<b>G. Kepuasan Tenaga Kependidikan</b> .....	20
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	24
<b>A. Kesimpulan</b> .....	24
<b>B. Saran dan Rekomendasi</b> .....	25
<b>C. Rencana Tindak Lanjut</b> .....	25

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Universitas yang bermutu akan menjamin kualitas layanan yang diberikannya pada *stakeholders* internal maupun eksternal. Ketersediaan jaminan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan *stakeholders* kepada universitas. Oleh karena itu, upaya untuk menjamin kualitas layanan kepada *stakeholders* harus terus menerus dilaksanakan. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan dapat efektif dan efisien, jika terdapat informasi yang akurat, khususnya dari dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan sebagai *stakeholders* internal dan eksternal, terkait apa saja yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, Direktorat Penjaminan Mutu (DPM) UNY memandang sangat perlu untuk secara terus menerus melakukan survei tingkat kepuasan dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan terhadap berbagai layanan yang ada di UNY

### **B. Tujuan Kegiatan**

Kegiatan Survei Kepuasan *Stakeholders* terhadap berbagai layanan yang ada di UNY ini bertujuan untuk memperoleh informasi terkait kepuasan mereka terhadap berbagai layanan yang ada. Ada beberapa jenis survei yang dilaksanakan pada tahun 2023 yaitu :

1. Survey Pemahaman Sivitas Akademika FMIPA terhadap Visi Misi UNY
2. Survey Kepuasan Dosen
3. Survey Kepuasan Mahasiswa
4. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

### **C. Manfaat Kegiatan**

Hasil kegiatan ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Pimpinan FMIPA UNY, Ketua Departemen, Sekretaris Departemen, Ketua Program Studi, Kepala Laboratorium di lingkungan FMIPA UNY, sebagai bahan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pada aspek yang menjadi tanggungjawabnya.
2. Dosen dan karyawan UNY sebagai bahan untuk merefleksi diri dalam rangka meningkatkan partisipasi mereka untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua *stakeholders*

## BAB II METODE KEGIATAN

### A. Mekanisme dan Rancangan (Process)

Kegiatan Survei Kepuasan *stakeholders* terhadap kinerja dan berbagai layanan yang ada di UNY pada umumnya dan FMIPA UNY pada khususnya ini dibagi dalam 4 sub kegiatan, terdiri dari:

1. Penyusunan instrumen, meliputi pengembangan draf, workshop, validasi, dan revisi, dilaksanakan oleh Pusat Audit, Monitoring, dan Pengembangan Pendidikan LPMPP UNY.
2. Penyempurnaan sistem untuk pelaksanaan survei secara *online*, dilaksanakan oleh Pusat Komputer setelah instrumen divalidasi dan direvisi.
3. Pengisian angket secara *online*, dilaksanakan bulan Januari – Desember setiap tahun.
4. Analisis data dan penyusunan laporan, dilaksanakan oleh Tim Penjaminan Mutu pada akhir bulan Desember dan awal bulan Januari.

### B. Instrumen Survei

Instrumen survei berupa skala Likert dengan pilihan jawaban 4, 3, 2, 1,0, masing-masing berturut-turut berarti sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas, dan tidak tahu. Instrumen telah divalidasi oleh pakar, dan diujicobakan. Semua instrumen oleh Pusat Audit, Monitoring, dan Pengembangan Pendidikan LPMPP UNY telah dinyatakan valid dan reliabel. Tabel 2 menyajikan jenis survey dan jumlah seluruh item.

**Tabel 2. Jenis Survey dan Jumlah Item**

No	Jenis Survey	Jumlah Item
1	Kepahaman terhadap Visi-Misi UNY	13
2	Kepuasan Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, Sarana dan Prasarana	15
3	Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian	15
4	Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat	15
5	Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan	8
6	Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen	8
7	Kepuasan Tenaga Kependidikan	10

### C. Keluaran (outputs)

Keluaran (outputs) yang diharapkan dari kegiatan ini adalah terlaksananya survei kepuasan dari stakeholders, yang terdiri dari dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan.

D. Hasil (outcomes)

Dari kegiatan ini diperoleh hasil tentang tingkat kepuasan dari dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan

E. Indikator

Keberhasilan kegiatan ini diukur dari: (1) Tersusun instrumen yang valid dan reliabel; (2) Terkumpul data dari sekitar 500 responden, yaitu sekitar 15% dari total dosen, tendik, dan mahasiswa FMIPA UNY; dan (3) Tersusun laporan hasil survei kepuasan dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan terhadap kinerja dan berbagai layanan yang ada di FMIPA UNY.

### BAB III DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

Berikut ini deskripsi data dan pembahasan hasil survei untuk setiap jenis survei yang dilakukan. Untuk setiap pernyataan dihitung jumlah dan persentase respon sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas, dan tidak tahu. Pembahasan termasuk menganalisis hal-hal yang diduga menjadi penyebab responden memberikan respon tersebut.

#### A. Kepahaman terhadap Visi-Misi UNY

##### 1. Deskripsi Data

Jumlah responden yang mengisi survey kepaahaman visi-misi UNY di lingkungan FMIPA ialah sebanyak 1668 responden yang berasal dari Dosen, tendik dan mahasiswa. Ada 7 pernyataan menyangkut fasilitasi dari UPPS/FMIPA yang ditanyakan kepada responden. Responden memilih jawaban 4, 3, 2, 1, atau 0, berturut-turut untuk pilihan jawaban sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan, dan tidak tahu. Tabel 3 berikut menyajikan jumlah responden yang memilih masing-masing respon untuk setiap butir pernyataan.

Tabel 3. Pehaman Responden terhadap Visi-Misi UNY

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Ketaqwaan menjadi landasan karakter sivitas akademika UNY.	1145	492	16	15	0	1668
2	Kemandirian merupakan otonomi sivitas akademika UNY dalam melakukan perubahan.	1035	596	25	12	0	1668
3	Kecendekiaan merupakan landasan sivitas akademika UNY dalam berpikir, bersikap, dan bertindak ilmiah.	1102	543	10	13	0	1668
4	Unggul berarti UNY menjadi rujukan mutu dalam berkompetisi di level nasional dan internasional.	1093	543	14	18	0	1668
5	Kreatif menjadi dasar dalam pemikiran, daya cipta, dan penemuan baru oleh sivitas akademika UNY.	1108	534	14	12	0	1668
6	Inovatif berarti sivitas akademika UNY melakukan pengembangan, pembaharuan, dan perubahan yang berkontribusi untuk pembangunan bangsa Indonesia.	1087	548	21	12	0	1668
7	UNY sebagai universitas kependidikan memiliki tugas utama untuk menghasilkan pendidik, tenaga	1134	500	18	16	0	1668

	kependidikan, dan mengembangkan ilmu-ilmu non-kependidikan.						
8	UNY menyelenggarakan pendidikan akademik (kependidikan dan non kependidikan), profesi, dan vokasi secara sinergis.	1062	575	18	13	0	1668
9	UNY mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan teknologi berbasis riset dalam memecahkan masalah.	1038	596	22	12	0	1668
10	UNY melaksanakan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat.	1035	597	24	12	0	1668
11	UNY menyelenggarakan tata kelola dan layanan dalam pembelajaran serta mengembangkan jejaring kerjasama dalam dan luar negeri.	989	636	27	16	0	1668
12	UNY diselenggarakan untuk mencapai tujuan sesuai dengan misinya.	1053	584	18	13	0	1668
13	Strategi pencapaian visi UNY dilakukan melalui peningkatan kualitas pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, reputasi kelembagaan, serta daya saing mahasiswa dan alumni.	1086	548	22	12	0	1668

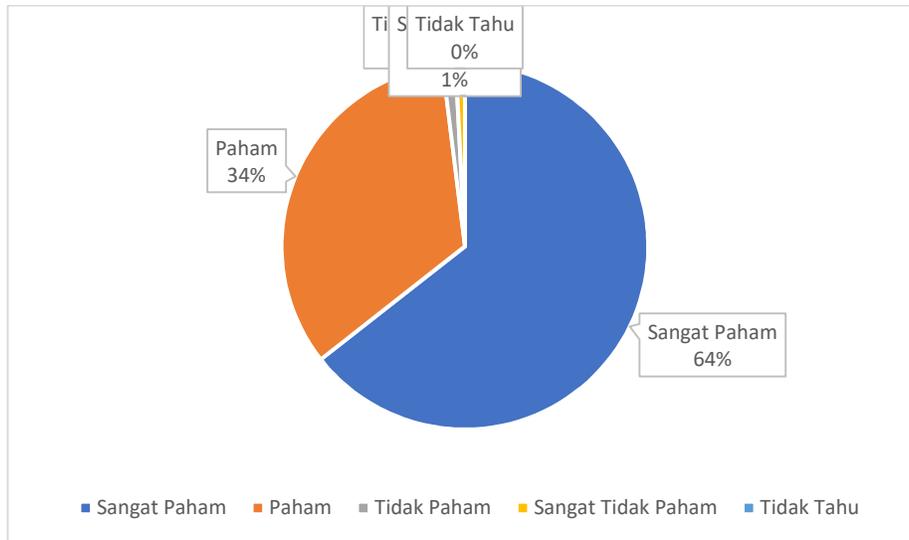
Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Persentase Respon terhadap Pemahaman Visi - Misi UNY

No	Pernyataan	Persentase					Total
		4	3	2	1	0	
1	Ketaqwaan menjadi landasan karakter sivitas akademika UNY.	68,65	29,50	0,96	0,90	0,00	100,00
2	Kemandirian merupakan otonomi sivitas akademika UNY dalam melakukan perubahan.	62,05	35,73	1,50	0,72	0,00	100,00
3	Kecendekiaan merupakan landasan sivitas akademika UNY dalam berpikir, bersikap, dan bertindak ilmiah.	66,07	32,55	0,60	0,78	0,00	100,00
4	Unggul berarti UNY menjadi rujukan mutu dalam berkompetisi di level nasional dan internasional.	65,53	32,55	0,84	1,08	0,00	100,00
5	Kreatif menjadi dasar dalam pemikiran, daya cipta, dan	66,43	32,01	0,84	0,72	0,00	100,00

	penemuan baru oleh sivitas akademika UNY.						
6	Inovatif berarti sivitas akademika UNY melakukan pengembangan, pembaharuan, dan perubahan yang berkontribusi untuk pembangunan bangsa Indonesia.	65,17	32,85	1,26	0,72	0,00	100,00
7	UNY sebagai universitas kependidikan memiliki tugas utama untuk menghasilkan pendidik, tenaga kependidikan, dan mengembangkan ilmu-ilmu non-kependidikan.	67,99	29,98	1,08	0,96	0,00	100,00
8	UNY menyelenggarakan pendidikan akademik (kependidikan dan non kependidikan), profesi, dan vokasi secara sinergis.	63,67	34,47	1,08	0,78	0,00	100,00
9	UNY mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan teknologi berbasis riset dalam memecahkan masalah.	62,23	35,73	1,32	0,72	0,00	100,00
10	UNY melaksanakan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat.	62,05	35,79	1,44	0,72	0,00	100,00
11	UNY menyelenggarakan tata kelola dan layanan dalam pembelajaran serta mengembangkan jejaring kerjasama dalam dan luar negeri.	59,29	38,13	1,62	0,96	0,00	100,00
12	UNY diselenggarakan untuk mencapai tujuan sesuai dengan misinya.	63,13	35,01	1,08	0,78	0,00	100,00
13	Strategi pencapaian visi UNY dilakukan melalui peningkatan kualitas pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, reputasi kelembagaan, serta daya saing mahasiswa dan alumni.	65,11	32,85	1,32	0,72	0,00	100,00

Rata-rata persentase untuk setiap pilihan jawaban tersebut tersaji pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Rata-rata Persentase Pemahaman Responden terhadap Visi - Misi UNY

## 2. Pembahasan

Rata-rata persentase respon sangat puas dan puas sebesar 98%. Ini berarti bahwa responden yang terdiri dosen, tendik, dan mahasiswa FMIPA UNY merasa paham/sangat paham terhadap berbagai fasilitas yang disediakan fakultas untuk mencapai visi yang ditetapkan. Namun, masih adanya 2% responden yang tidak puas, sangat tidak puas, atau tidak tahu, terkait fasilitasi tersebut perlu mendapat perhatian.

Diantara 13 pernyataan pada instrumen ini, persentase jawaban sangat memuaskan/memuaskan terbesar adalah untuk pernyataan “Ketakwaan menjadi landasan karakter sivitas akademika UNY.”. Hasil ini sangat wajar, mengingat sudah banyak program/kegiatan yang dilaksanakan oleh fakultas maupun universitas untuk hal ini. Untuk mendukung visi ketakwaan sivitas akademika muslim di FMIPA disediakan mushola yang memadai. Di depan fakultas juga ada masjid UNY yang besar dan megah. Kegiatan keagamaan juga mendapat perhatian, seperti peringatan hari besar keagamaan, MTQ untuk mahasiswa, SQ (Spritual Quatient), dan pengajian-pengajian.

## B. Kepuasan Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, Saran dan Prasarana

### 1. Deskripsi Data

Jumlah responden survei ini sebanyak 94 dosen. Jumlah ini sebesar  $94/183 = 51\%$  dari populasi dosen FMIPA UNY pada tahun 2023, yang mengisi survey ini. Terdapat tiga kelompok pernyataan pada instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana di FMIPA

UNY, yaitu: (a) Manajemen, terdiri dari 10 butir (b) Keuangan, terdiri 5 butir pernyataan; (c) Sarana dan prasarana, terdiri dari 5 butir pernyataan. Tabel 5 berikut ini menyajikan jumlah respon untuk setiap pilihan jawaban yang ada untuk setiap butir pernyataan.

Tabel 5. Respon Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, dan Sarana Prasarana

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
<b>A Manajemen</b>							
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	71	22	1	0	0	94
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	69	22	3	0	0	94
3	Keramahan pelayanan (empathy).	66	24	4	0	0	94
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	62	32	0	0	0	94
5a	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik. Pengurusan Administrasi Keuangan	59	32	3	0	0	94
5b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	50	39	4	1	0	94
5c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	49	42	2	1	0	94
5d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	61	33	0	0	0	94
5e	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	65	26	3	0	0	94
5f	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	64	27	3	0	0	94
<b>B Keuangan</b>							
6	Alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan	64	28	2	0	0	94
7	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian	72	21	1	0	0	94
8	Penggunaan dana untuk kegiatan PkM	68	25	1	0	0	94
9	Penggunaan dana untuk kegiatan Publikasi	59	34	1	0	0	94
10	Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)	58	34	2	0	0	94
<b>C Sarana dan Prasarana</b>							
11	Kecukupan Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)	39	45	9	1	0	94
12	Kecukupan Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)	37	51	5	1	0	94

13	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi (antara lain: akses internet, bandwidth, sistem informasi)	59	33	2	0	0	94
14	Kemutakhiran Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)	39	44	10	1	0	94
15	Kemutakhiran Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)	37	49	6	2	0	94

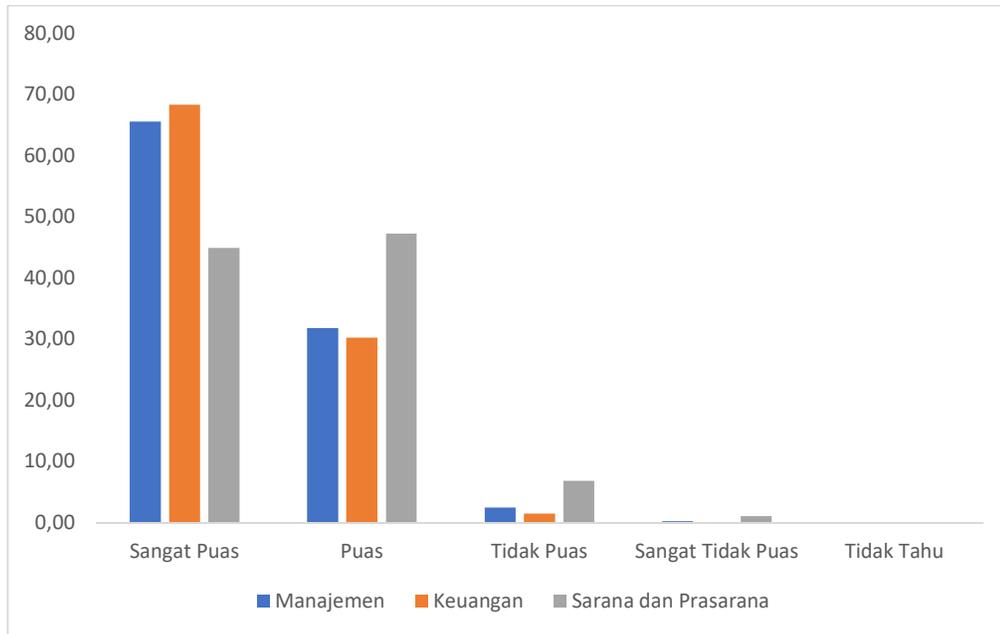
Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 6.

Tabel 6. Persentase Respon Dosen terhadap Manajemen, Keuangan dan Sarana Prasarana

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
<b>A</b>	<b>Manajemen</b>						
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	75,53	23,40	1,06	0,00	0,00	100
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	73,40	23,40	3,19	0,00	0,00	100
3	Keramahan pelayanan (empathy).	70,21	25,53	4,26	0,00	0,00	100
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	65,96	34,04	0,00	0,00	0,00	100
5a	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik. Pengurusan Administrasi Keuangan	62,77	34,04	3,19	0,00	0,00	100
5b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	53,19	41,49	4,26	1,06	0,00	100
5c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	52,13	44,68	2,13	1,06	0,00	100
5d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	64,89	35,11	0,00	0,00	0,00	100
5e	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	69,15	27,66	3,19	0,00	0,00	100
5f	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi	68,09	28,72	3,19	0,00	0,00	100

	(seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).							
<b>B</b>	<b>Keuangan</b>							
6	Alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan	68,09	29,79	2,13	0,00	0,00	100	
7	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian	76,60	22,34	1,06	0,00	0,00	100	
8	Penggunaan dana untuk kegiatan PkM	72,34	26,60	1,06	0,00	0,00	100	
9	Penggunaan dana untuk kegiatan Publikasi	62,77	36,17	1,06	0,00	0,00	100	
10	Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)	61,70	36,17	2,13	0,00	0,00	100	
<b>C</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>							
11	Kecukupan Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)	41,49	47,87	9,57	1,06	0,00	100	
12	Kecukupan Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)	39,36	54,26	5,32	1,06	0,00	100	
13	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi (antara lain: akses internet, bandwidth, sistem informasi)	62,77	35,11	2,13	0,00	0,00	100	
14	Kemutakhiran Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)	41,49	46,81	10,64	1,06	0,00	100	
15	Kemutakhiran Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)	39,36	52,13	6,38	2,13	0,00	100	

Rata-rata persentase untuk setiap jawaban tersaji pada Gambar berikut



Gambar 2. Rata-rata Respon Dosen terhadap Manajemen, Keuangan, dan Sarana Prasarana

## 2. Pembahasan

Jika ditotal secara keseluruhan jumlah rata-rata persentase sangat puas dan puas 95,99%, untuk kepuasan dalam hal manajemen, keuangan, sarana, maupun prasarana. Butir pernyataan yang mendapat respon sangat puas dan puas dengan persentase tertinggi aspek manajemen sebesar 100% adalah kepastian (assurance) Ini berarti semua dosen puas terhadap Kepastian (assurance): di mana pelayanan diberikan sesuai prosedur. Salah satu faktor pendukung ini adalah tersedianya prosedur yang baku (SOP) dan jelas untuk pemanfaatan sarana-prasarana yang ada. Persentase jumlah Dosen yang tidak puas dan sangat tidak puas yang cukup tinggi pada ruvey ini ialah pada aspek sarana dan prasarana item 14 dengan pernyataan “Kemutakhiran Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)”. Besar kemungkinan penyebab tinggi nya skor ketidak puasan hingga 7% disebabkan beberapa fasilitas perlu diperbarui termasuk di tambah mengingat jumlah mahasiswa baru yang juga semakin bertambah setiap tahunnya.

## C. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian

### 1. Deskripsi Data

Responden survei kepuasan peneliti (dosen) dalam proses pelaksanaan penelitian ini sebanyak 73 dosen dari 5 jurusan yang ada di FMIPA UNY. Instrumen terdiri 15 butir pernyataan. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sangat puas (4), puas (3), tidak puas

(2), sangat tidak puas (1), dan tidak tahu (0). Tabel 7 dan 8 berikut ini menyajikan data jumlah dan persentase respon dari setiap pilihan jawaban yang ada untuk setiap butir pernyataannya.

Tabel 7. Respon Dosen terhadap Layanan Penelitian

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan penelitian.	52	20	1	0	0	73
2	Layanan unggah proposal penelitian ke sistem	56	16	0	1	0	73
3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal	33	31	9	0	0	73
4	Kejelasan hasil review proposal penelitian.	41	29	3	0	0	73
5	Proses seleksi proposal penelitian.	37	34	2	0	0	73
6	Pengumuman pemenang penelitian.	48	24	1	0	0	73
7	Pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada peneliti.	54	19	0	0	0	73
8	Pencairan dana penelitian	43	30	0	0	0	73
9	Monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian.	44	28	1	0	0	73
10	Kompetensi tim monitoring penelitian.	42	30	1	0	0	73
11	Pelaksanaan seminar hasil penelitian.	52	20	1	0	0	73
12	Kepakaran pembahas seminar hasil penelitian.	44	27	2	0	0	73
13	Layanan unggah laporan penelitian.	55	18	0	0	0	73
14	Dokumentasi laporan penelitian.	51	21	1	0	0	73
15	Sikap petugas layanan penelitian.	44	28	1	0	0	73

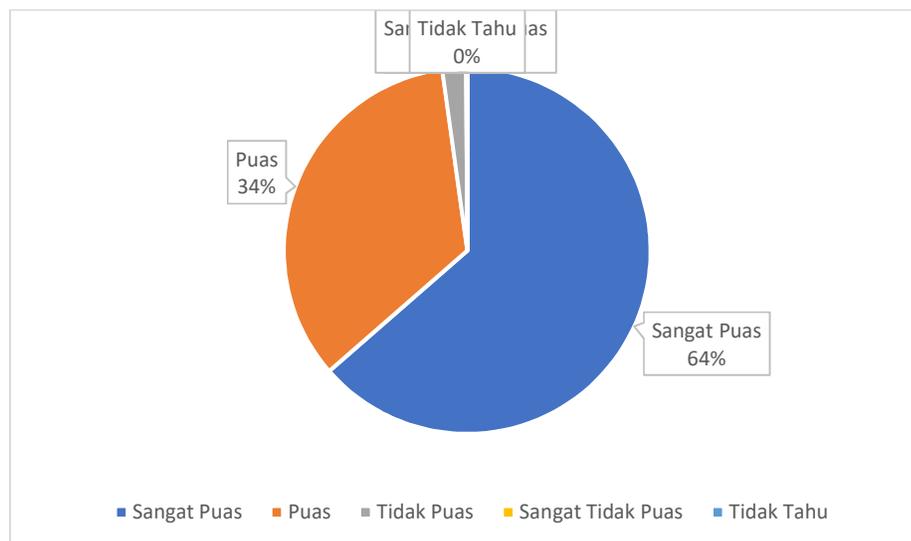
Persentase untuk setiap pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan terdapat pada Tabel 8.

Tabel 8. Persentase Respon Dosen terhadap Layanan Penelitian

No	Pernyataan	Persentase					Total
		4	3	2	1	0	
1	Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan penelitian.	71,23	27,40	1,37	0,00	0,00	100,00
2	Layanan unggah proposal penelitian ke sistem	76,71	21,92	0,00	1,37	0,00	100,00
3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal	45,21	42,47	12,33	0,00	0,00	100,00
4	Kejelasan hasil review proposal penelitian.	56,16	39,73	4,11	0,00	0,00	100,00
5	Proses seleksi proposal penelitian.	50,68	46,58	2,74	0,00	0,00	100,00
6	Pengumuman pemenang penelitian.	65,75	32,88	1,37	0,00	0,00	100,00
7	Pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada peneliti.	73,97	26,03	0,00	0,00	0,00	100,00

8	Pencairan dana penelitian	58,90	41,10	0,00	0,00	0,00	100,00
9	Monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian.	60,27	38,36	1,37	0,00	0,00	100,00
10	Kompetensi tim monitoring penelitian.	57,53	41,10	1,37	0,00	0,00	100,00
11	Pelaksanaan seminar hasil penelitian.	71,23	27,40	1,37	0,00	0,00	100,00
12	Kepakaran pembahas seminar hasil penelitian.	60,27	36,99	2,74	0,00	0,00	100,00
13	Layanan unggah laporan penelitian.	75,34	24,66	0,00	0,00	0,00	100,00
14	Dokumentasi laporan penelitian.	69,86	28,77	1,37	0,00	0,00	100,00
15	Sikap petugas layanan penelitian.	60,27	38,36	1,37	0,00	0,00	100,00

Rata-rata persentase untuk setiap jawaban tersaji pada Gambar berikut



Gambar 3. Rata-rata Persentase Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian

## 2. Pembahasan

Dari 73 responden untuk survei kepuasan penelitian ini, lebih dari 80% menyatakan sangat puas atau puas terhadap hal-hal yang terkait pelaksanaan penelitian di FMIPA UNY. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan “Layanan unggah laporan” yang mencapai hingga 100% artinya tidak ada dosen yang tidak puas dan sangat tidak puas terhadap item ini. Perseentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua penelitian yang didanai UNY dapat dimonitoring langsung di website lppm UNY.

Meskipun secara umum ada lebih dari 80% responden yang menyatakan sangat puas atau puas terhadap proses pelaksanaan penelitian, namun ada juga butir pernyataan yang memperoleh respon “tidak puas” atau “sangat tidak puas” dengan persentase lebih dari 10%. Butir pernyataan tersebut adalah item nomor 13 “Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal”. Memperhatikan hasil ini, maka fakultas harus secara periodic mengakomodir para dosen untuk memanfaatkan waktu yang tersedia dalam menyiapkan hingga mengunggah proposal penelitian.

#### D. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

##### 1. Deskripsi Data

Responden pada survei ini sebanyak 68 dosen dari FMIPA UNY. Tabel 9 dan Tabel 10 berikut ini menyajikan data hasil survei tersebut.

Tabel 9. Respon Dosen terhadap Layanan PkM

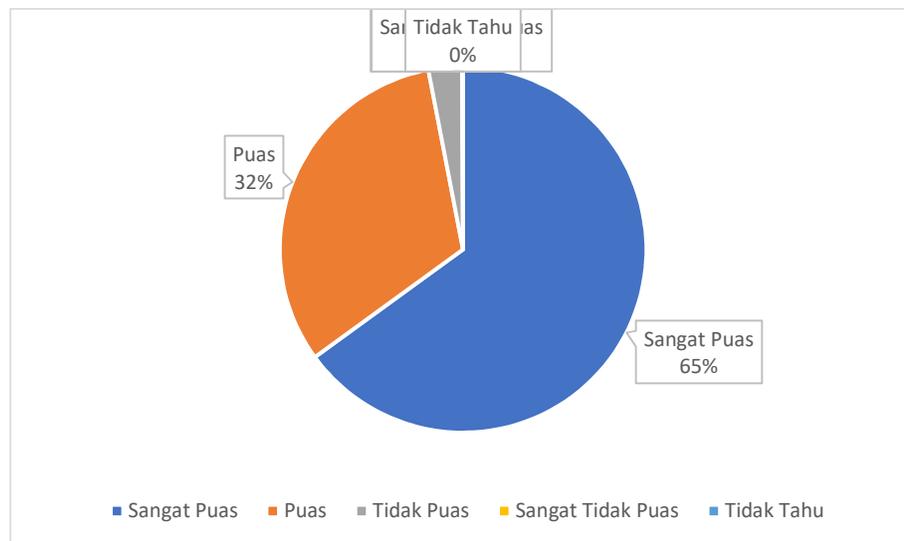
No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan Pengabdian pada Masyarakat.	45	22	1	0	0	68
2	Layanan unggah proposal PkM ke sistem	52	14	2	0	0	68
3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal	35	27	6	0	0	68
4	Kejelasan hasil review proposal PkM.	38	28	2	0	0	68
5	Proses seleksi proposal PkM.	40	26	2	0	0	68
6	Pengumuman pemenang PkM.	46	21	1	0	0	68
7	Pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada pengabdian.	48	19	0	1	0	68
8	Pencairan dana PkM	43	25	0	0	0	68
9	Monitoring pelaksanaan kegiatan PkM.	40	27	1	0	0	68
10	Kompetensi tim monitoring PkM.	44	22	2	0	0	68
11	Pelaksanaan seminar hasil PkM.	45	20	3	0	0	68
12	Kepakaran pembahas seminar hasil PkM.	42	22	4	0	0	68
13	Layanan unggah laporan PkM.	51	15	2	0	0	68
14	Dokumentasi laporan PkM.	52	14	2	0	0	68
15	Sikap petugas layanan PkM.	42	24	2	0	0	68

Tabel 10. Persentase Respon Dosen terhadap Layanan PkM

No	Pernyataan	Persentase					Total
		4	3	2	1	0	
1	Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan Pengabdian pada Masyarakat.	66,18	32,35	1,47	0,00	0,00	100,00
2	Layanan unggah proposal PkM ke sistem	76,47	20,59	2,94	0,00	0,00	100,00

3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal	51,47	39,71	8,82	0,00	0,00	100,00
4	Kejelasan hasil review proposal PkM.	55,88	41,18	2,94	0,00	0,00	100,00
5	Proses seleksi proposal PkM.	58,82	38,24	2,94	0,00	0,00	100,00
6	Pengumuman pemenang PkM.	67,65	30,88	1,47	0,00	0,00	100,00
7	Pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada pengabd.	70,59	27,94	0,00	1,47	0,00	100,00
8	Pencairan dana PkM	63,24	36,76	0,00	0,00	0,00	100,00
9	Monitoring pelaksanaan kegiatan PkM.	58,82	39,71	1,47	0,00	0,00	100,00
10	Kompetensi tim monitoring PkM.	64,71	32,35	2,94	0,00	0,00	100,00
11	Pelaksanaan seminar hasil PkM.	66,18	29,41	4,41	0,00	0,00	100,00
12	Kepakaran pembahas seminar hasil PkM.	61,76	32,35	5,88	0,00	0,00	100,00
13	Layanan unggah laporan PkM.	75,00	22,06	2,94	0,00	0,00	100,00
14	Dokumentasi laporan PkM.	76,47	20,59	2,94	0,00	0,00	100,00
15	Sikap petugas layanan PkM.	61,76	35,29	2,94	0,00	0,00	100,00

Gambar berikut menunjukkan rata-rata persentase kepuasan dosen terhadap layanan PkM



Gambar 4. Rata-rata Persentase Respon Dosen terhadap Layanan PkM

## 2. Pembahasan

Dari 68 responden untuk survei kepuasan penelitian ini, lebih dari 80% menyatakan sangat puas atau puas terhadap hal-hal yang terkait pelaksanaan PkM di FMIPA UNY. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan “Pencairan dana PkM” dengan skor mencapai 100%. Perseentase tertinggi

pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua PkM yang didanai UNY dana yang dicairkan sesuai dengan dan yang diajukan.

Meskipun secara umum ada lebih dari 80% responden yang menyatakan sangat puas atau puas terhadap proses pelaksanaan penelitian, namun ada juga butir pernyataan yang memperoleh respon “tidak puas” atau “sangat tidak puas” dengan persentase hampir 10%. Butir pernyataan tersebut adalah item nomor 3 “Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal”. Memperhatikan hasil ini, maka fakultas harus secara periodic mengakomodir para dosen untuk memanfaatkan waktu yang tersedia dalam menyiapkan hingga mengunggah proposal PkM.

## E. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

### 1. Deskripsi Data

Responden untuk survei ini sebanyak 1298 mahasiswa dari 10 prodi. Instrumen untuk survei ini terdiri dari dua kelompok pernyataan yaitu; (a) Layanan Kemahasiswaan; dan (b) Layanan Manajemen. Untuk layanan kemahasiswaan terdapat 8 jenis layanan yaitu: (1) Sistem seleksi masuk mahasiswa baru; (2) Layanan bidang penalaran; (3) Layanan bidang minat; (4) Layanan bidang bakat; (5) Layanan bimbingan karier (penyiapan untuk memperoleh pekerjaan dan penyaluran lulusan ke tempat kerja); (6) Layanan bimbingan keprofesian; (7) Layanan kewirausahaan; dan (8) Layanan kesejahteraan. Data dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut tersaji pada Tabel 11 untuk jumlah respon pada setiap pilihan jawaban, dan pada Tabel 12 untuk persentase respon dari setiap pilihan jawabannya. Layanan manajemen di jelaskan pada sub poin selanjutnya

Tabel 11. Respon Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

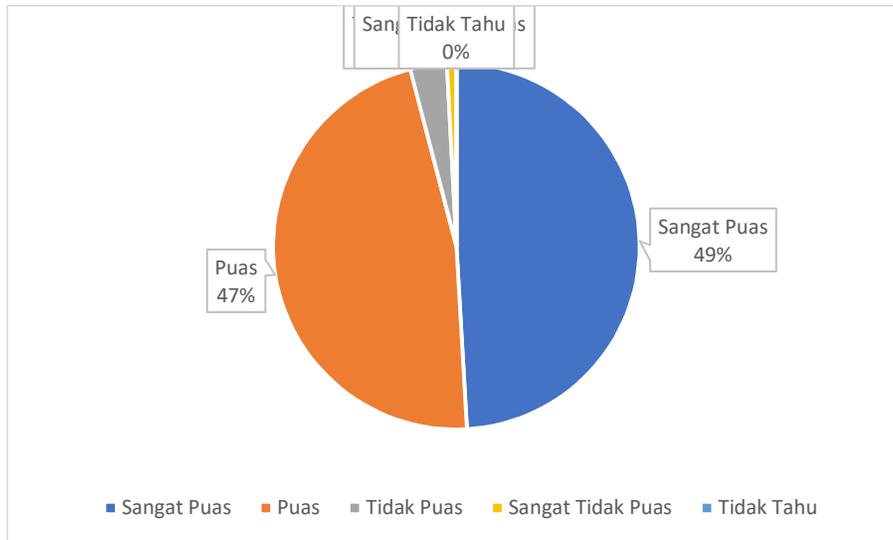
No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi.	679	589	22	8	0	1298
2	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (Contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll).	654	602	33	9	0	1298
3	Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).	631	623	34	10	0	1298

4	Layanan kemasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).	646	596	45	11	0	1298
5	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja.	605	616	66	11	0	1298
6	Layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa.	616	622	51	9	0	1298
7	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.	628	620	40	10	0	1298
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).	638	598	45	17	0	1298

Tabel 12. Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

No	Pernyataan	Persentase					Total
		4	3	2	1	0	
1	Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi.	52,31	45,38	1,69	0,62	0,00	100,00
2	Layanan kemahasiswaan di bidang penalaran (Contoh: penelitian, inovasi teknologi, karya tulis, pkm, jurnalistik, debat, dll).	50,39	46,38	2,54	0,69	0,00	100,00
3	Layanan kemahasiswaan di bidang minat (Contoh: organisasi mahasiswa di bidang koperasi, keagamaan, resimen mahasiswa, dll).	48,61	48,00	2,62	0,77	0,00	100,00
4	Layanan kemasiswaan di bidang bakat (Contoh: bakat seni, olahraga, dll).	49,77	45,92	3,47	0,85	0,00	100,00
5	Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja.	46,61	47,46	5,08	0,85	0,00	100,00
6	Layanan bimbingan keprofesian pada mahasiswa.	47,46	47,92	3,93	0,69	0,00	100,00
7	Layanan kewirausahaan untuk mahasiswa.	48,38	47,77	3,08	0,77	0,00	100,00
8	Layanan kesejahteraan mahasiswa (beasiswa, kesehatan, dan bimbingan konseling).	49,15	46,07	3,47	1,31	0,00	100,00

Berikut Gambar rata-rata persentase jawaban Mahasiswa.



Gambar 5. Rata-rata Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

## 2. Pembahasan

Rata-rata persentase respon sangat puas dan puas sebesar lebih dari 80%. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan “Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi” dengan skor mencapai 97,69%. Persentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat penyelenggaraan seleksi masuk mahasiswa baru dilaksanakan dengan transparan dan memerhatikan keunggulan peserta calon mahasiswa.

Meskipun secara umum ada lebih dari 80% responden yang menyatakan sangat puas atau puas terhadap proses pelaksanaan penelitian, namun ada juga butir pernyataan yang memperoleh respon “tidak puas” atau “sangat tidak puas” dengan persentase lebih dari 5%. Butir pernyataan tersebut adalah item nomor 5 “Layanan kemahasiswaan pada bidang bimbingan karier, penyiapan untuk memperoleh pekerjaan, dan penyaluran lulusan ke tempat kerja.”. Memerhatikan hasil ini, maka fakultas harus secara periodic mengakomodir para mahasiswa untuk memperoleh layanan tersebut.

## F. Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen

### 1. Deskripsi Data

Responden untuk survei ini sebanyak 1298 mahasiswa dari 10 prodi. Instrumen untuk survei ini terdiri dari dua kelompok pernyataan yaitu; (1) daya tanggap; (2) Keandalan; (3) Keramahan; (4) Kepastian; dan (5) Ketersediaan. Data dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut tersaji pada Tabel 12 untuk jumlah respon pada setiap pilihan jawaban, dan pada Tabel 13 untuk persentase respon

dari setiap pilihan jawabannya. Layanan manajemen di jelaskan pada sub poin selanjutnya

Tabel 13. Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

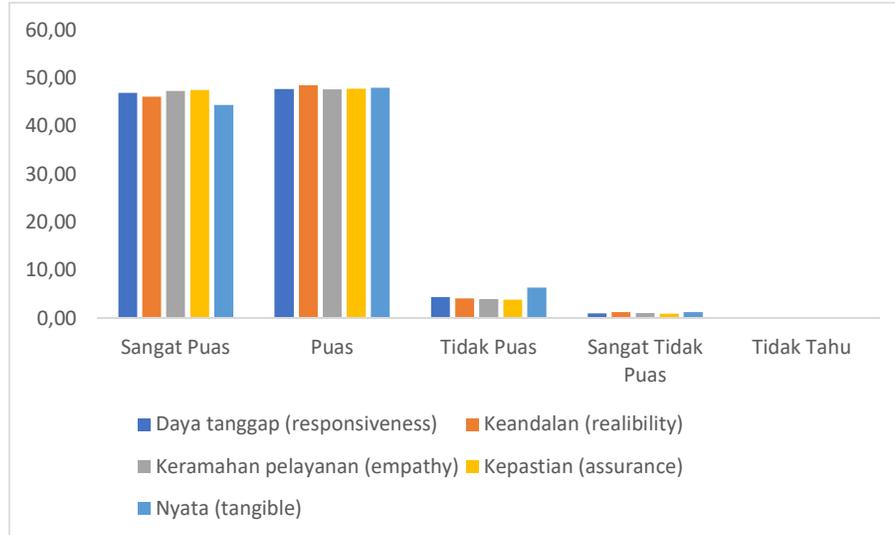
No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	609	619	57	13	0	1298
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	599	629	53	17	0	1298
3	Keramahan pelayanan (empathy).	614	618	52	14	0	1298
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	616	620	50	12	0	1298
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.	599	622	62	15	0	1298
6	Pengurusan administrasi keuangan.	550	618	110	20	0	1298
7	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	557	627	96	18	0	1298
8	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	599	623	62	14	0	1298

Tabel 14. Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	46,92	47,69	4,39	1,00	0,00	100,00
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	46,15	48,46	4,08	1,31	0,00	100,00
3	Keramahan pelayanan (empathy).	47,30	47,61	4,01	1,08	0,00	100,00
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	47,46	47,77	3,85	0,92	0,00	100,00
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.	46,15	47,92	4,78	1,16	0,00	100,00
6	Pengurusan administrasi keuangan.	42,37	47,61	8,47	1,54	0,00	100,00
7	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	42,91	48,31	7,40	1,39	0,00	100,00

8	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	46,15	48,00	4,78	1,08	0,00	100,00
---	---	-------	-------	------	------	------	--------

Berikut rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen.



Gambar 6. Rata-rata Persentase Respon Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

## 2. Pembahasan

Rata-rata persentase respon sangat puas dan puas sebesar lebih dari 80%. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan “Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur” dengan skor mencapai 95,22%. Persentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua layanan sudah dilakukan sesuai SOP.

Meskipun secara umum ada lebih dari 80% responden yang menyatakan sangat puas atau puas terhadap proses pelaksanaan penelitian, namun ada juga butir pernyataan yang memperoleh respon “tidak puas” atau “sangat tidak puas” dengan persentase lebih dari 10%. Butir pernyataan tersebut adalah item nomor 13b “Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).”. Memperhatikan hasil ini, maka fakultas harus secara periodic mengaudit sarana dan prasarana yang perlu untuk diperbarui.

## G. Kepuasan Tenaga Kependidikan

### 1. Deskripsi Data

Responden untuk survei ini sebanyak 41 Tenaga Kependidikan. Instrumen untuk survei ini terdiri dari dua kelompok pernyataan yaitu; (1) daya tanggap; (2) Keandalan; (3)

Keramahan; (4) Kepastian; dan (5) Ketersediaan. Data dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut tersaji pada Tabel 12 untuk jumlah respon pada setiap pilihan jawaban, dan pada Tabel 13 untuk persentase respon dari setiap pilihan jawabannya. Layanan manajemen di jelaskan pada sub poin selanjutnya

Tabel 15. Respon Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen

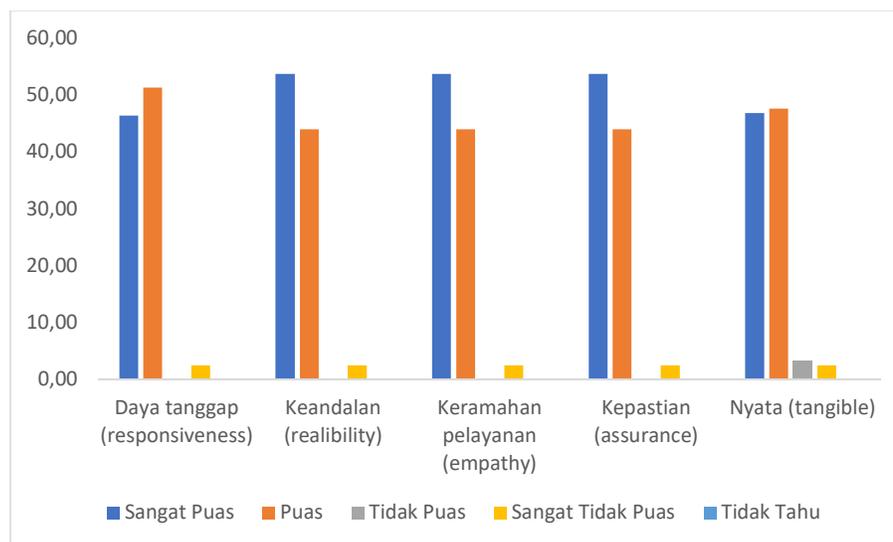
No	Pernyataan	Jumlah Respon					Total
		4	3	2	1	0	
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	19	21	0	1	0	41
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	22	18	0	1	0	41
3	Keramahan pelayanan (empathy).	22	18	0	1	0	41
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	22	18	0	1	0	41
5a	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik. Pengurusan administrasi keuangan.	20	19	1	1	0	41
5b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	21	18	1	1	0	41
5c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	18	21	1	1	0	41
5d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	22	17	1	1	0	41
5e	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	16	21	3	1	0	41
5f	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	18	21	1	1	0	41

Tabel 16. Persentase Respon Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen

No	Pernyataan	Jumlah Persentase					Total
		4	3	2	1	0	
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	46,34	51,22	0,00	2,44	0,00	100
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	53,66	43,90	0,00	2,44	0,00	100
3	Keramahan pelayanan (empathy).	53,66	43,90	0,00	2,44	0,00	100

4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	53,66	43,90	0,00	2,44	0,00	100
5a	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik. Pengurusan administrasi keuangan.	48,78	46,34	2,44	2,44	0,00	100
5b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	51,22	43,90	2,44	2,44	0,00	100
5c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	43,90	51,22	2,44	2,44	0,00	100
5d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	53,66	41,46	2,44	2,44	0,00	100
5e	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	39,02	51,22	7,32	2,44	0,00	100
5f	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	43,90	51,22	2,44	2,44	0,00	100

Berikut Gambar rata-rata persentase Respon Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen.



Gambar 7. Rata-rata Persentase Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen

## 2. Pembahasan

Rata-rata persentase respon sangat puas dan puas sebesar lebih dari 80%. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan daya

tanggap, keandalan, keramahan dan kepastian, dengan total memperoleh skor 97,56%. Persentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua layanan sudah dilakukan sesuai SOP.

Meskipun secara umum ada lebih dari 80% responden yang menyatakan sangat puas atau puas terhadap proses pelaksanaan penelitian, namun ada juga butir pernyataan yang memperoleh respon “tidak puas” atau “sangat tidak puas” dengan persentase hamper 10%. Butir pernyataan tersebut adalah item nomor 5e “Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan)..”. Memperhatikan hasil ini, maka fakultas harus mengakomodir para dosen untuk meningkatkan jabatan fungsional..

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Rata-rata persentase respon sangat puas dan puas sebesar 98% pada survey pemahaman visi misi UNY. Ini berarti bahwa responden yang terdiri dosen, tendik, dan mahasiswa FMIPA UNY merasa paham/sangat paham terhadap berbagai fasilitas yang disediakan fakultas untuk mencapai visi yang ditetapkan. Namun, masih adanya 2% responden yang tidak puas, sangat tidak puas, atau tidak tahu, terkait fasilitasi tersebut perlu mendapat perhatian.

Jika ditotal secara keseluruhan jumlah rata-rata persentase sangat puas dan puas 95,99%, untuk kepuasan dalam hal manajemen, keuangan, sarana, maupun prasarana pada survey kepuasan dosen. Butir pernyataan yang mendapat respon sangat puas dan puas dengan persentase tertinggi aspek manajemen sebesar 100% adalah kepastian (assurance) Ini berarti semua dosen puas terhadap Kepastian (assurance): di mana pelayanan diberikan sesuai prosedur. Salah satu faktor pendukung ini adalah tersedianya prosedur yang baku (SOP) dan jelas untuk pemanfaatan sarana-prasarana yang ada.

Dari 73 responden untuk survei kepuasan penelitian ini, lebih dari 80% menyatakan sangat puas atau puas terhadap hal-hal yang terkait pelaksanaan penelitian di FMIPA UNY. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan “Layanan unggah laporan” yang mencapai hingga 100% artinya tidak ada dosen yang tidak puas dan sangat tidak puas terhadap item ini. Persentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua penelitian yang didanai UNY dapat dimonitoring langsung di website lppm UNY.

Dari 68 responden untuk survei kepuasan penelitian ini, lebih dari 80% menyatakan sangat puas atau puas terhadap hal-hal yang terkait pelaksanaan PkM di FMIPA UNY. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan “Pencairan dana PkM” dengan skor mencapai 100%. Persentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua PkM yang didanai UNY dana yang dicairkan sesuai dengan dan yang diajukan.

Rata-rata persentase respon sangat puas dan puas sebesar lebih dari 80% pada survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan “Sistem seleksi masuk mahasiswa baru prodi” dengan skor mencapai 97,69%. Persentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat penyelenggaraan seleksi masuk mahasiswa baru dilaksanakan dengan transparan dan memerhatikan keunggulan peserta calon mahasiswa.

Rata-rata persentase respon sangat puas dan puas sebesar lebih dari 80% pada survey kepuasan mahasiswa terhadap manajemen. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan “Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur” dengan skor mencapai 95,22%. Persentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua layanan sudah dilakukan sesuai SOP.

Rata-rata persentase respon sangat puas dan puas sebesar lebih dari 80% pada survey tenaga kependidikan. Persentase tertinggi untuk respon sangat puas/puas diperoleh butir pernyataan daya tanggap, keandalan, keramahan dan kepastian, dengan total memperoleh skor 97,56%. Persentase tertinggi pada butir pernyataan ini cukup beralasan mengingat semua layanan sudah dilakukan sesuai SOP.

#### B. Saran dan Rekomendasi

Terkait hasil survei tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang disampaikan tim kepada pimpinan FMIPA UNY. Beberapa rekomendasi adalah sebagai berikut.

1. FMIPA dan UNY perlu lebih banyak lagi menyediakan prasarana untuk keperluan perkuliahan dan kegiatan laboratorium
2. FMIPA perlu memprioritaskan tendik untuk memperoleh pelatihan peningkatan kompetensi/ketrampilan penunjang tugas mereka.
3. Prodi-prodi perlu didorong dan difasilitasi untuk mengadakan kegiatan ilmiah rutin sebulan sekali, antara lain dengan “menghidupkan” research Group yang sudah ada.
4. FMIPA perlu terus memotivasi dan memfasilitasi dosen-dosen untuk naik jabatan, khususnya naik jabatan ke Lektor Kepala dan Guru Besar..

#### C. Rencana Tindak Lanjut

Memperhatikan temuan selama persiapan, pelaksanaan, dan analisis data survei ini maka Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNY merencanakan beberapa tindak lanjut yaitu:

1. Mengupayakan sosialisasi adanya berbagai survei ini kepada para stakeholders, baik internal maupun eksternal, lebih awal dan lebih gencar, agar tingkat partisipasi stakeholders dapat meningkat menjadi 25% dari total sasaran.
2. Mengusulkan kepada LPMPP untuk meninjau ulang beberapa instrumen, khususnya instrumen survei kepuasan mitra, mencakup jumlah pernyataan dan perlunya isian identitas lembaga dari mitra.

3. Menyampaikan kepada Bapak Dekan FMIPA UNY tentang hasil survei ini untuk menjadi perhatian dan ditindaklanjuti.

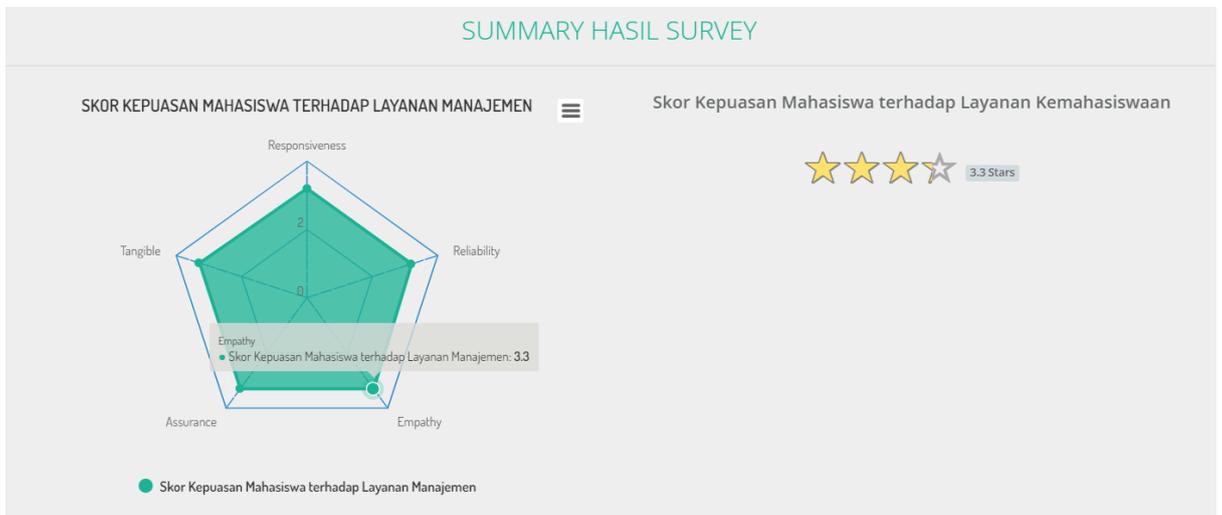
## LAMPIRAN

### A. Survey Kepuasan Mahasiswa

#### 1. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Matematika



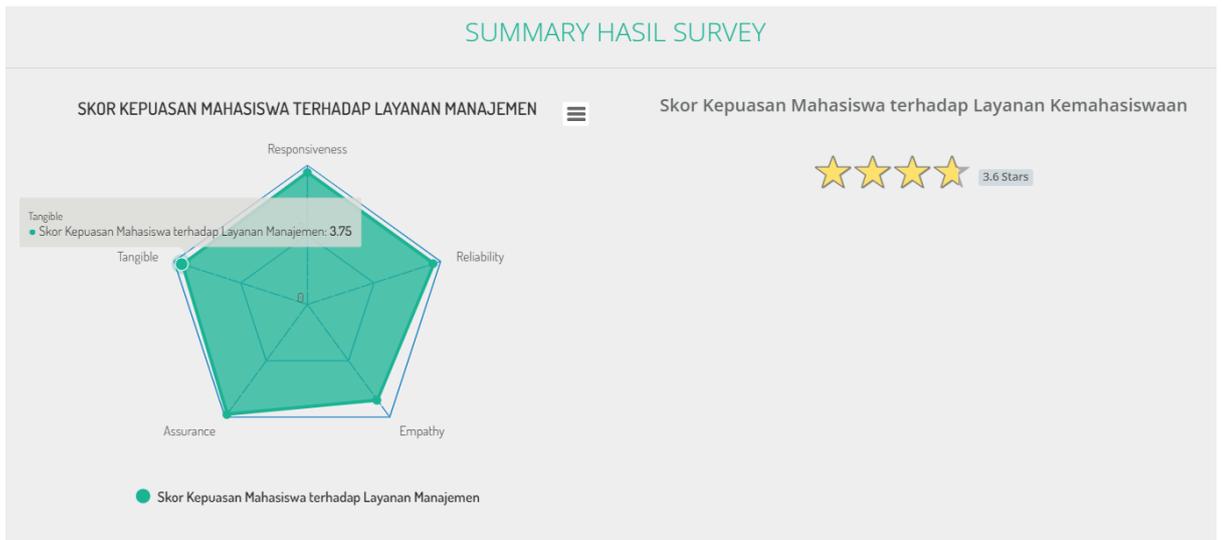
#### 2. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Fisika



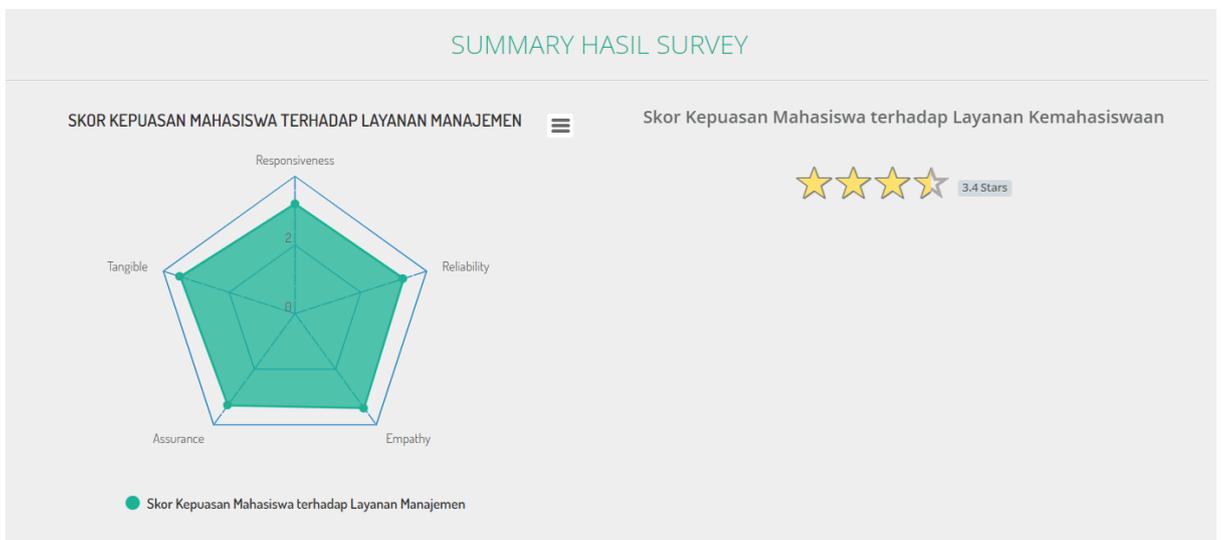
#### 3. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Kimia



#### 4. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Biologi



#### 5. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Matematika



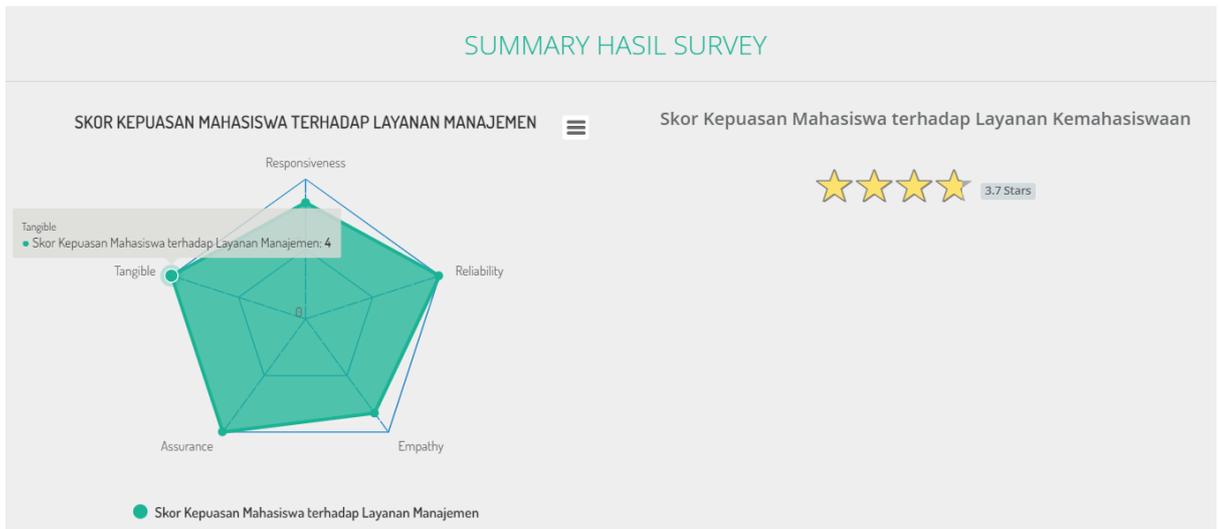
#### 6. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Fisika



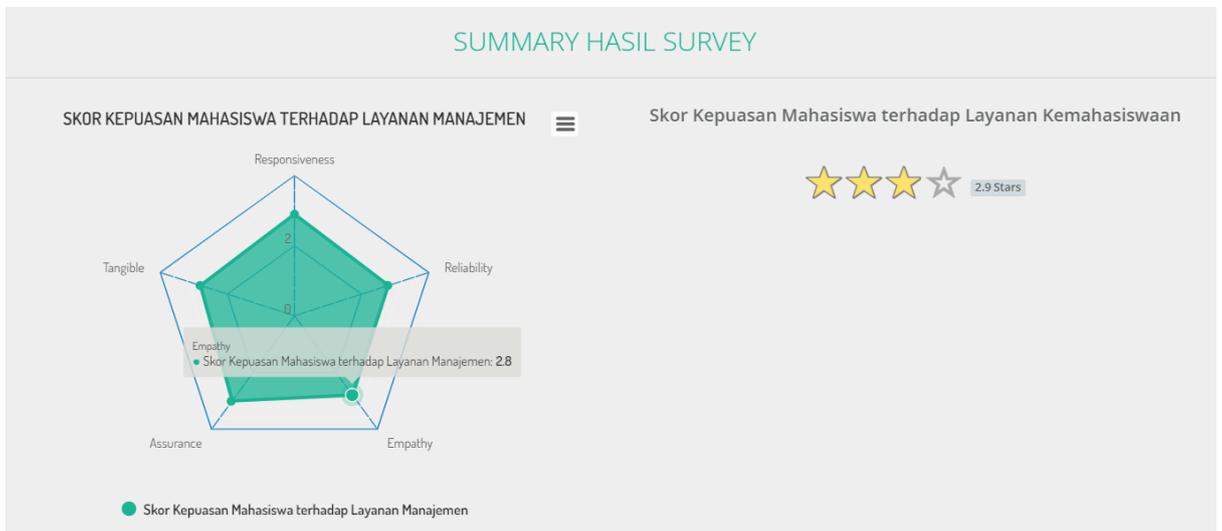
## 7. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Kimia



## 8. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S3 Pendidikan Kimia



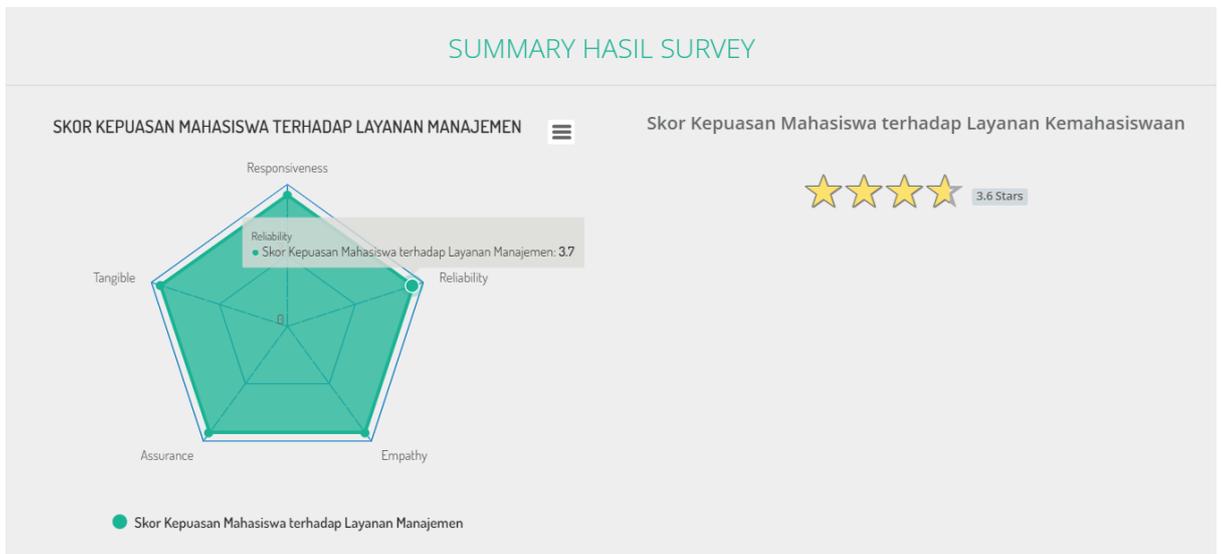
## 9. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Biologi



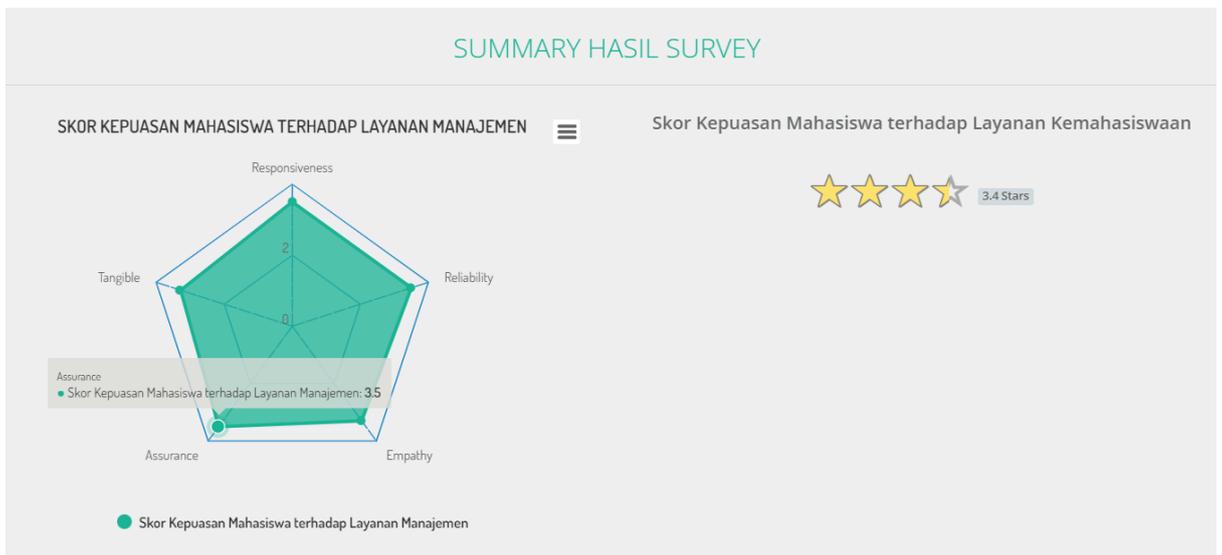
## 10. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 IPA



## 11. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S3 Pendidikan Matematika



## 12. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Statistika



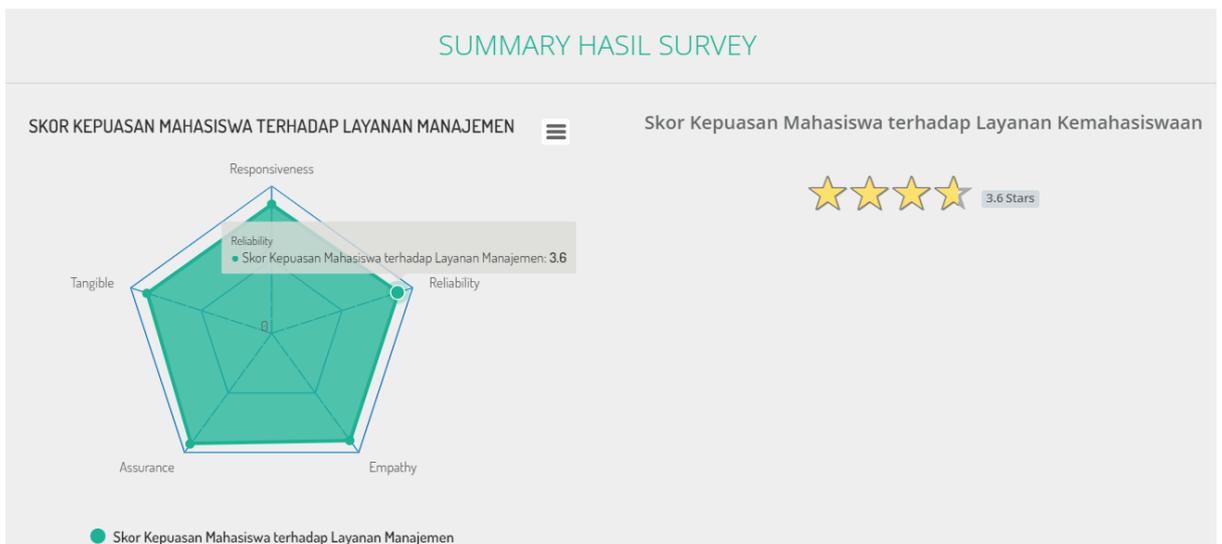
### 13. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Pendidikan Matematika



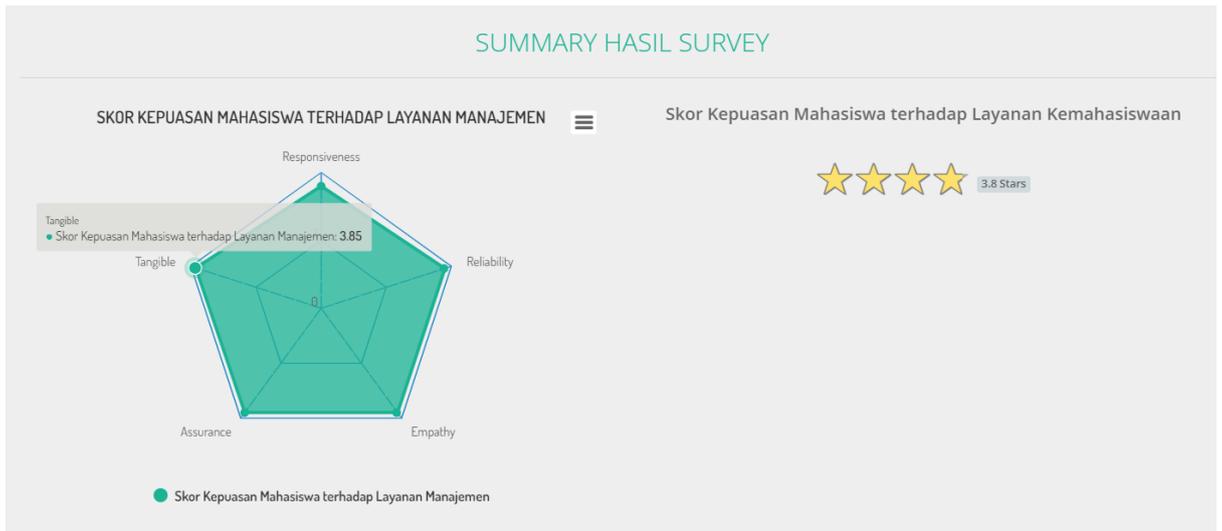
### 14. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S3 Pendidikan IPA



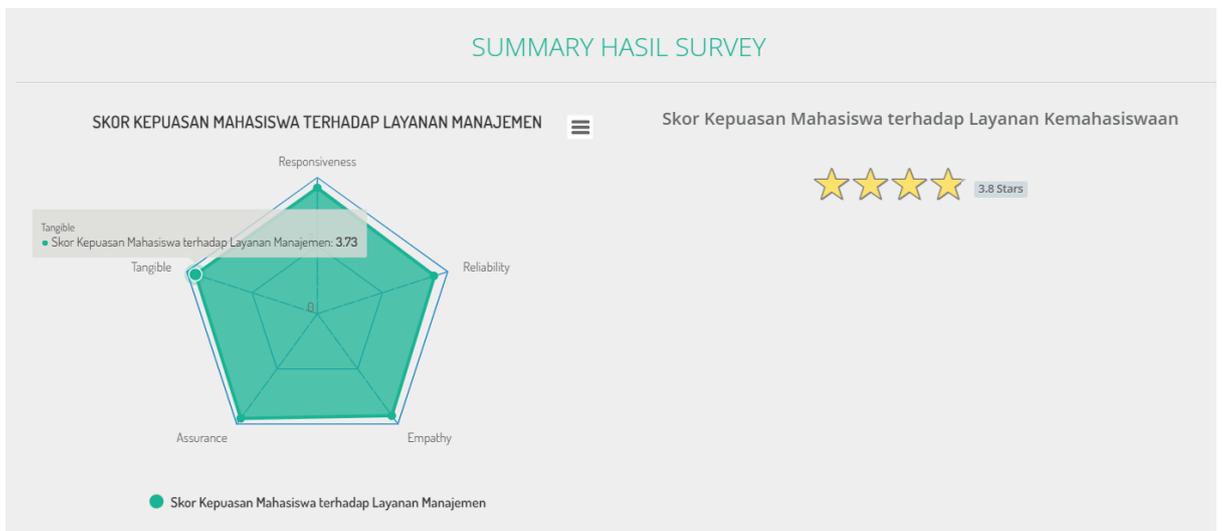
### 15. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan IPA



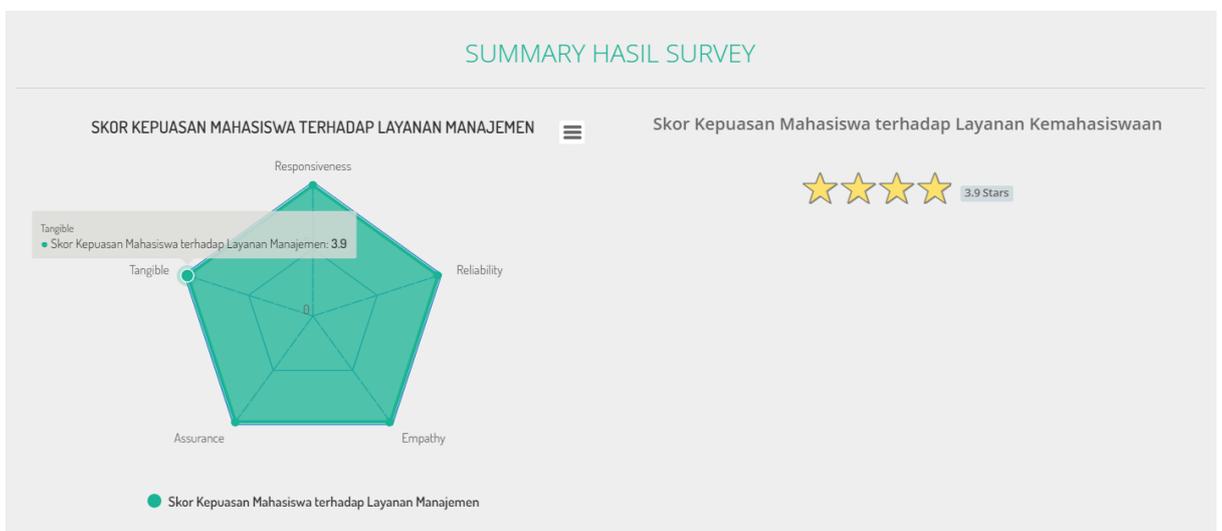
## 16. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Pendidikan Biologi



## 17. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Pendidikan Fisika



## 18. Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Pendidikan Kimia



## B. Survey Kepuasan Dosen

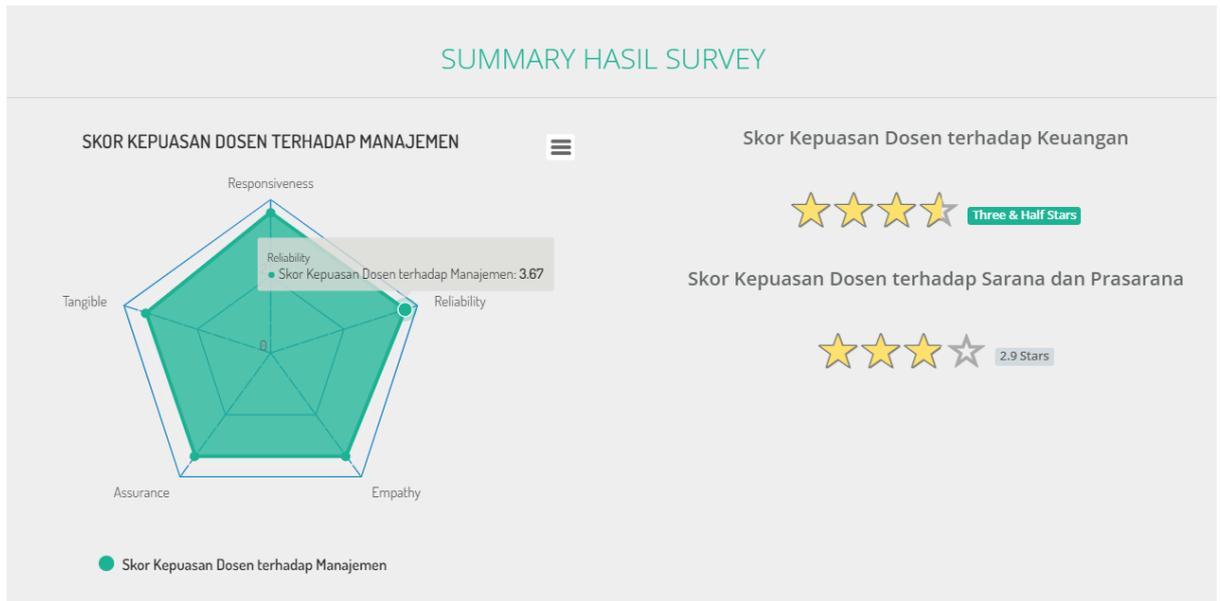
### 1. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan Matematika



### 2. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan Fisika



### 3. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan Kimia



### 4. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan Biologi



## 5. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Matematika



## 6. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Fisika



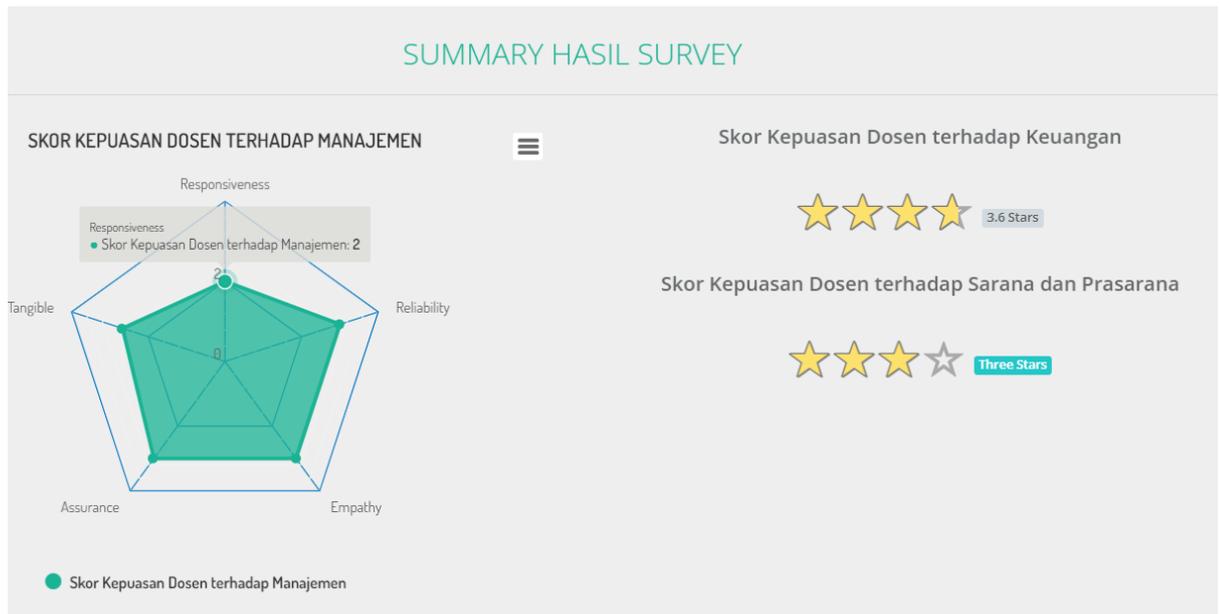
## 7. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Kimia



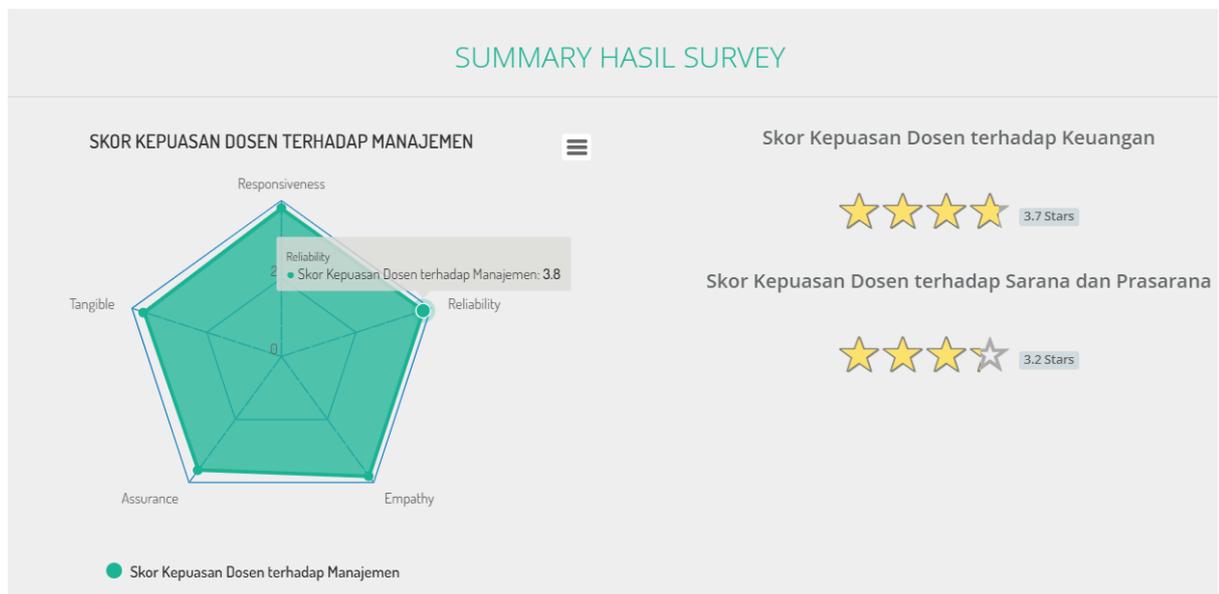
## 8. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Biologi



## 9. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S2 Pendidikan IPA



## 10. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S3 Pendidikan Matematika



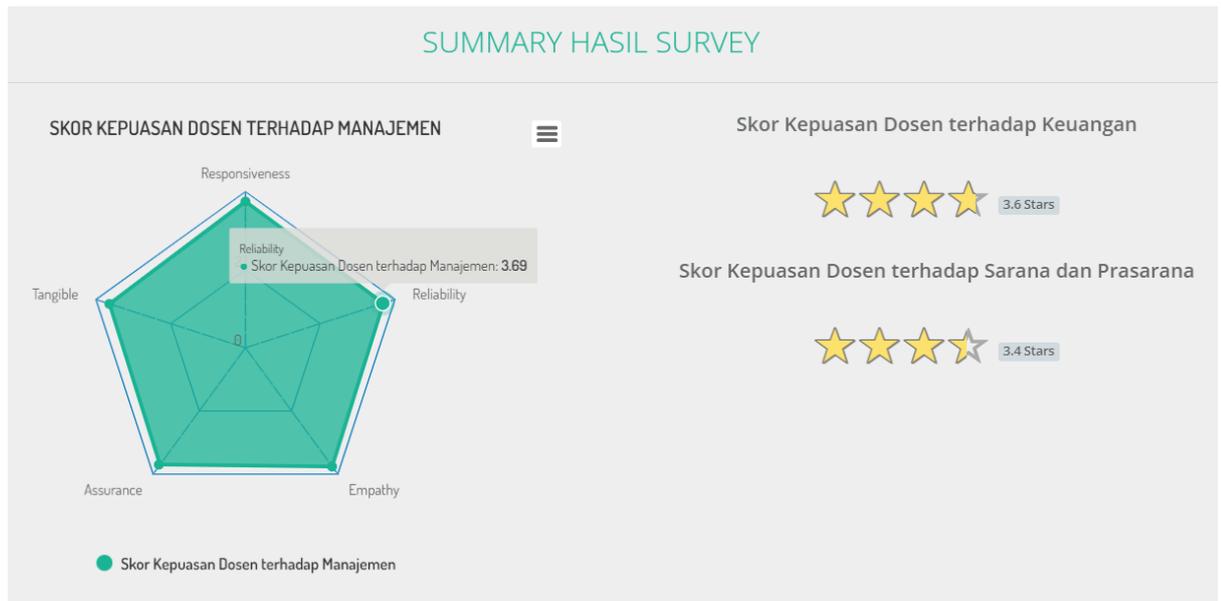
## 11. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Statistika



## 12. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S2 Pendidikan Matematika



### 13. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S3 Pendidikan IPA



### 14. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan IPA



## 15. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S2 Pendidikan Biologi



## 16. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S2 Pendidikan Fisika



## 17. Survey Kepuasan Dosen Program Studi S2 Pendidikan Kimia

