

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

**Fakultas Matematika dan Ilmu
Pengetahuan Alam**

Universitas Padjadjaran

2025



Daftar Isi

Daftar Gambar.....	ii
1. Analisis Kepuasan Pengguna Dosen	1
a) Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama	2
b) Sumber Daya Manusia (SDM) Kepuasan terhadap Layanan Manajemen	2
c) Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	3
d) Keuangan dan Sarana Prasarana.....	3
e) Penelitian.....	4
f) Pengabdian Kepada Masyarakat.....	5
2. Analisis Kepuasan Lulusan	5
3. Analisis Kepuasan Pengguna Mahasiswa.....	6
a) Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama	7
b) Layanan Kemahasiswaan	8
c) Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....	8
d) Layanan Pendidikan.....	9
4. Analisis Kepuasan Pengguna Mitra.....	10
a) Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama	10
b) Persepsi Masyarakat terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat	11
5. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan.....	12
a) Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama	12
b) Tracer Studi Fakultas MIPA.....	13
6. Analisis Kepuasan Pengguna Tenaga Kependidikan	14
a) Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama	15
b) Kepuasan terhadap Layanan Manajemen.....	15
c) Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	16
d) Keuangan, Sarana dan Prasarana.....	17

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Skor Kepuasan Dosen.....	1
Gambar 1.2. Analisis Dosen terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama.....	2
Gambar 1.3. Analisis Dosen terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) dalam aspek Kepuasan terhadap Layanan Mananjemen	2
Gambar 1.4. Analisis Dosen terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) dalam aspek Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	3
Gambar 1.5. Analisis Dosen terhadap Keuangan dan Sarana Prasarana.....	4
Gambar 1.6. Analisis Dosen terhadap layanan penelitian	4
Gambar 1.7. Analisis Dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat	5
Gambar 2.1. Analisis Lulusan terhadap layanan manajemen tata pamong, tata kelola, dan kerja sama	6
Gambar 3.1. Skor Kepuasan Mahasiswa	7
Gambar 3.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama.....	7
Gambar 3.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan.....	8
Gambar 3.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	9
Gambar 3.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan	9
Gambar 4.1. Kepuasan Pengguna Mitra	10
Gambar 4.2. Kepuasan Mitra terhadap Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama	11
Gambar 4.3. Kepuasan Mitra Tentang Persepsi Masyarakat terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.....	11
Gambar 5.1. Skor Kepuasan Pengguna Lulusan.....	12
Gambar 5.2. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama	13
Gambar 5.3. Kepuasan Pengguna Lulusan Tentang Tracer Studi Fakultas MIPA	13
Gambar 6.1. Skor Kepuasan Tenaga Kependidikan	14
Gambar 6.2. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama.....	15
Gambar 6.3. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen.....	16
Gambar 6.4. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	16
Gambar 6.5. Kepuasan Tenaga Kependidikan Tentang Keuangan, Sarana dan Prasarana.....	17

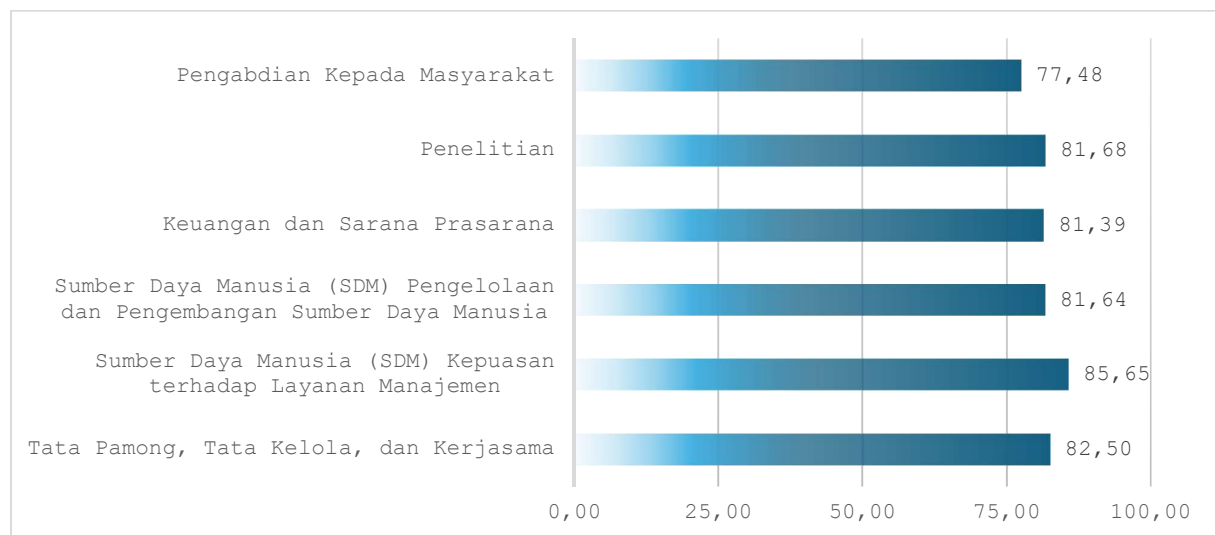
ANALISIS DATA KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA MENURUT RESPONDEN

1. Analisis Kepuasan Pengguna Dosen

Sebagai bentuk evaluasi kepuasan pengguna, UPPS merancang dan mendistribusikan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, valid, dan andal untuk para dosen. Kuesioner tersebut dapat diakses melalui tautan berikut: <https://bit.ly/Kuesioner-DSN>

Pada kuesioner ini terdiri atas 6 dimensi yaitu,

1. Layanan Manajemen Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama
2. Sumber Daya Manusia (SDM) Kepuasan terhadap Layanan Manajemen
3. Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
4. Keuangan, Sarana dan Prasarana
5. Penelitian
6. Pengabdian Kepada Masyarakat



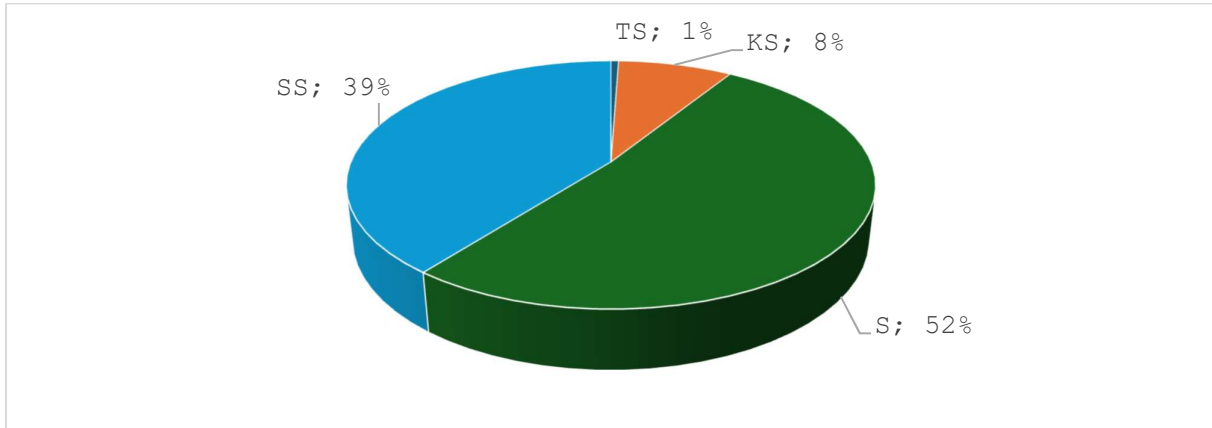
Gambar 1.1. Skor Kepuasan Dosen

Berdasarkan data hasil kuesioner di atas dilakukan analisis secara deskriptif yang hasil skornya dapat dilihat pada Gambar 1.1 Pada Gambar tersebut, menunjukkan bahwa Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama memiliki skor 82,50, Sumber Daya Manusia (SDM) Kepuasan terhadap Layanan Manajemen memiliki skor 85,65, Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki skor 81,64, Keuangan dan Sarana Prasarana memiliki skor 81,39, Penelitian memiliki skor 81,68, dan Pengabdian Kepada Masyarakat memiliki skor 77,48.

Berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017, seluruh aspek yang dinilai menunjukkan kinerja layanan pada kategori “Baik”, dengan rentang skor 77,48–85,65. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem tata kelola, pengelolaan sumber daya, serta pelaksanaan tridarma telah berjalan secara efektif dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) – Kepuasan terhadap Layanan Manajemen memperoleh skor tertinggi sebesar 85,65, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas layanan manajerial. Sementara itu, aspek Pengabdian kepada Masyarakat memperoleh skor terendah sebesar 77,48, meskipun masih berada dalam kategori baik, sehingga memerlukan perhatian dan penguatan lebih lanjut. Secara keseluruhan, hasil ini

menunjukkan bahwa institusi memiliki fondasi tata kelola dan layanan yang kuat, namun masih terdapat ruang peningkatan untuk mencapai kategori sangat baik secara merata pada seluruh aspek.

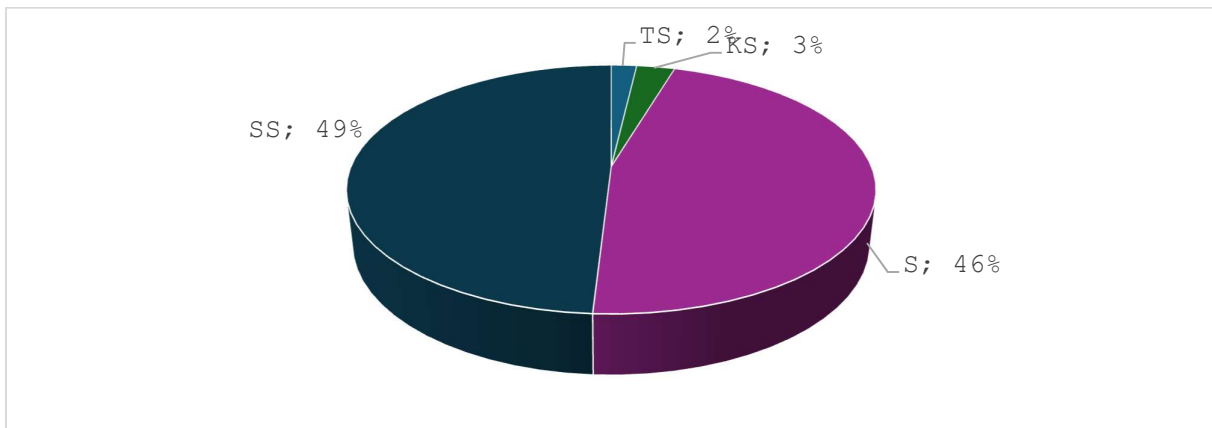
a) Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama



Gambar 1.2. Analisis Dosen terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama

Berdasarkan hasil pada Gambar 1.2, dapat disimpulkan bahwa persepsi dosen terhadap tata pamong, tata kelola, dan kerja sama berada pada tingkat yang sangat baik, ditunjukkan oleh 91,1% responden yang memberikan tanggapan positif, dengan dominasi sikap setuju dan sangat setuju. Hal ini mencerminkan bahwa sistem pengelolaan dan mekanisme kerja sama telah berjalan secara efektif dan dipahami dengan baik oleh dosen. Meskipun demikian, masih terdapat 9% responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi terus mempertahankan praktik tata kelola yang telah berjalan baik, sekaligus meningkatkan komunikasi kebijakan, transparansi pengambilan keputusan, serta mekanisme umpan balik dosen guna memastikan peningkatan kualitas tata pamong dan kerja sama secara berkelanjutan dan inklusif.

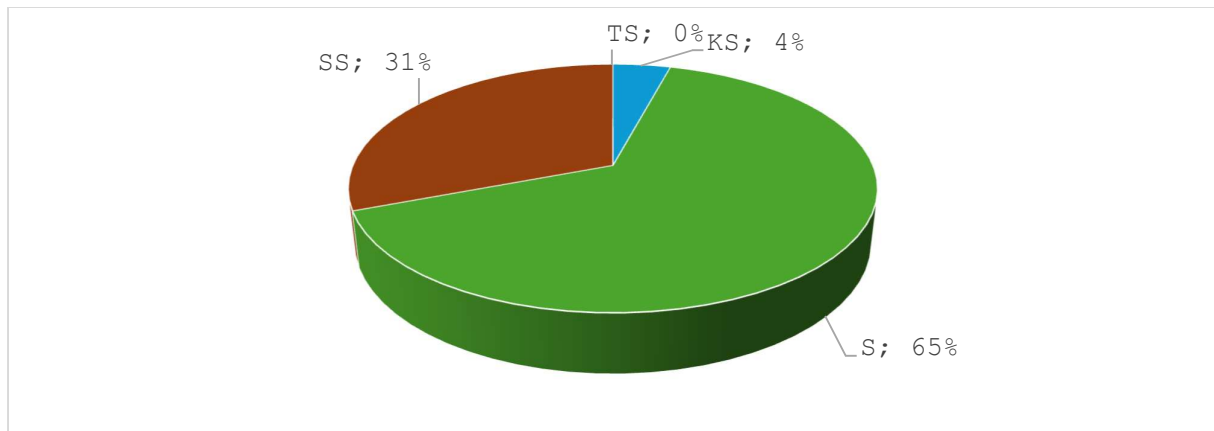
b) Sumber Daya Manusia (SDM) Kepuasan terhadap Layanan Manajemen



Gambar 1.3. Analisis Dosen terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) dalam aspek Kepuasan terhadap Layanan Manajemen

Berdasarkan hasil pada Gambar 1.3 tentang data Sumber Daya Manusia (SDM) – Kepuasan terhadap Layanan Manajemen, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat baik, ditunjukkan oleh 95,37% responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju, dengan proporsi tertinggi pada kategori sangat setuju (49,07%). Hasil ini mencerminkan bahwa layanan manajemen telah berjalan efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan SDM. Meskipun demikian, masih terdapat 4,63% responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju, yang mengindikasikan adanya aspek layanan yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan manajemen yang telah baik, sekaligus meningkatkan konsistensi layanan, komunikasi internal, serta mekanisme evaluasi dan tindak lanjut terhadap masukan SDM guna mencapai kepuasan yang lebih merata dan berkelanjutan.

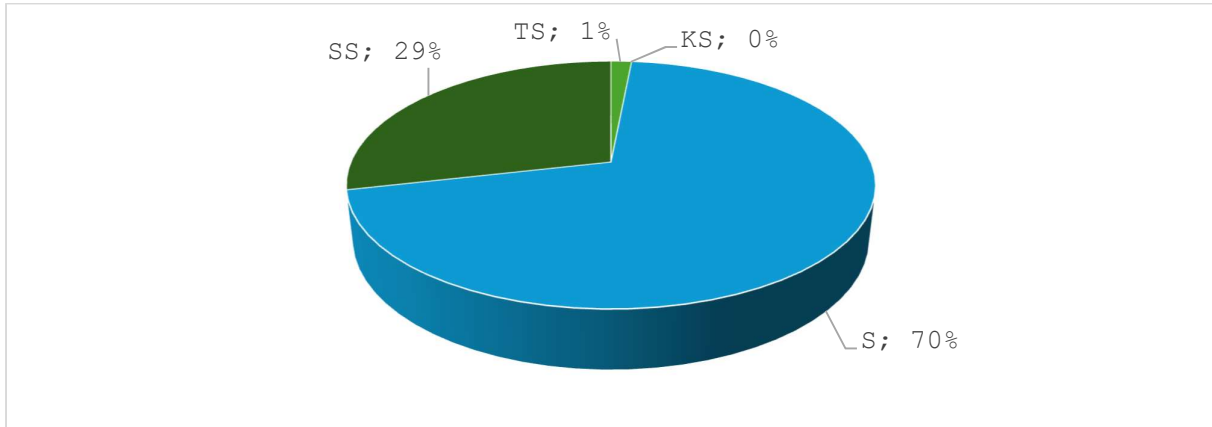
c) Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia



Gambar 1.4. Analisis Dosen terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) dalam aspek Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil pada Gambar 1.4 tentang data Sumber Daya Manusia (SDM) – Pengelolaan dan Pengembangan SDM, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden berada pada kategori baik hingga sangat baik, ditunjukkan oleh 95,80% responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju, dengan mayoritas berada pada kategori setuju (65,03%). Tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju (0%) menunjukkan bahwa kebijakan dan praktik pengelolaan serta pengembangan SDM telah diterima secara luas dan berjalan efektif. Namun, masih terdapat 4,20% responden yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek tertentu. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi terus memperkuat program pengembangan kompetensi, perencanaan karier, dan sistem evaluasi kinerja secara berkelanjutan, serta meningkatkan sosialisasi dan pemerataan akses terhadap program pengembangan SDM guna mendorong tingkat kepuasan yang lebih optimal dan merata.

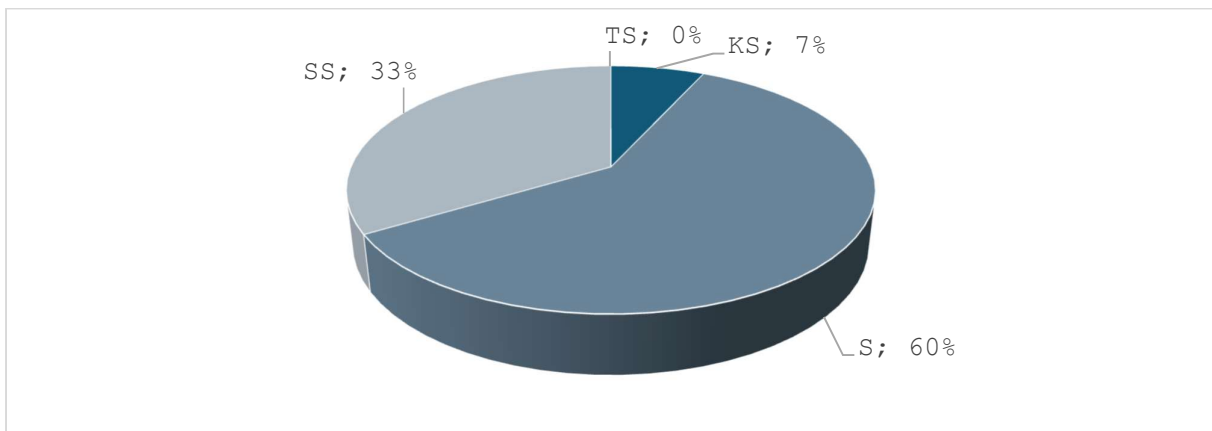
d) Keuangan dan Sarana Prasarana



Gambar 1.5. Analisis Dosen terhadap Keuangan dan Sarana Prasarana

Berdasarkan hasil pada Gambar 1.5 tentang data Keuangan dan Sarana Prasarana, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori baik hingga sangat baik, yang ditunjukkan oleh 98,49% responden menyatakan setuju dan sangat setuju, dengan mayoritas berada pada kategori setuju (69,92%). Hasil ini mencerminkan bahwa pengelolaan keuangan serta ketersediaan dan pemanfaatan sarana prasarana telah mendukung pelaksanaan kegiatan secara efektif. Meskipun demikian, masih terdapat 1,50% responden yang menyatakan tidak setuju, yang mengindikasikan perlunya perhatian terhadap aspek tertentu, seperti pemerataan fasilitas, pemeliharaan sarana, atau transparansi pengelolaan anggaran. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kinerja yang telah baik, sekaligus meningkatkan perencanaan dan pengelolaan keuangan berbasis kebutuhan serta pemeliharaan sarana prasarana secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan secara merata.

e) Penelitian

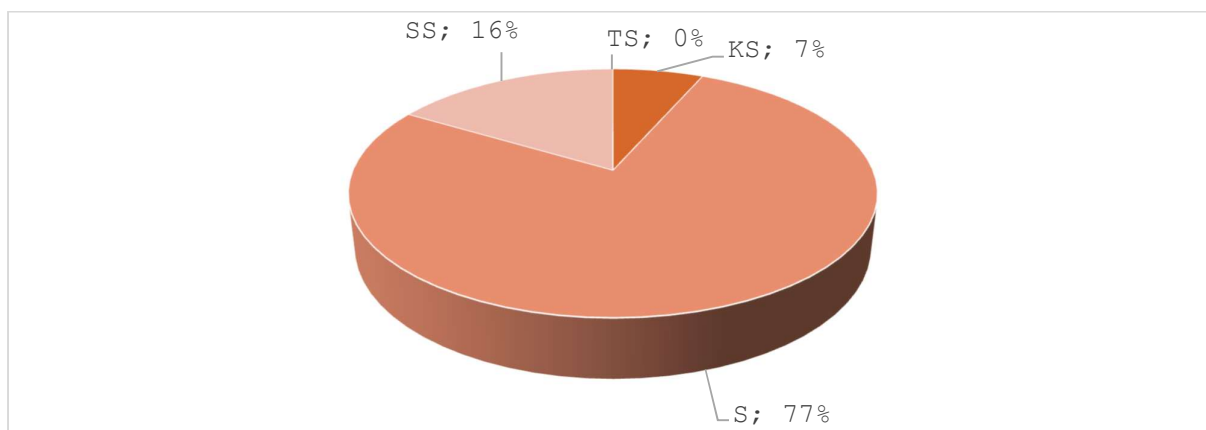


Gambar 1.6. Analisis Dosen terhadap layanan penelitian

Berdasarkan hasil pada Gambar 1.6 tentang data kepuasan dosen terhadap layanan penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik hingga sangat baik, ditunjukkan oleh 93,17% responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju, dengan proporsi terbesar pada kategori setuju (59,63%). Tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju menunjukkan bahwa layanan penelitian telah berjalan secara efektif dan diterima dengan baik oleh dosen. Namun, masih terdapat

6,83% responden yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada aspek tertentu, seperti dukungan administrasi penelitian, pendanaan, atau fasilitasi publikasi. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan penelitian yang telah baik, sekaligus meningkatkan dukungan teknis dan administratif, kemudahan akses pendanaan, serta pendampingan publikasi dan kolaborasi riset guna mendorong peningkatan kepuasan dosen secara berkelanjutan.

f) Pengabdian Kepada Masyarakat

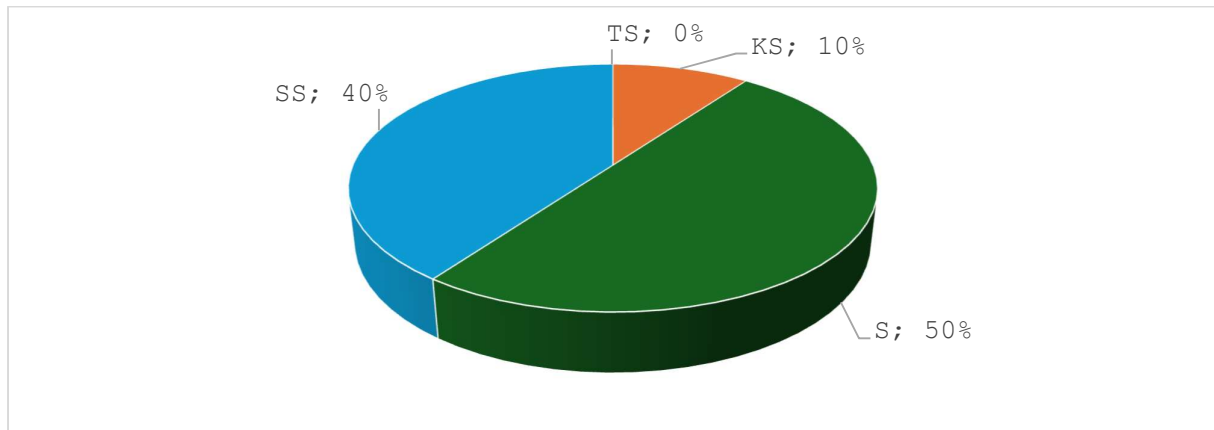


Gambar 1.7. Analisis Dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat

Berdasarkan hasil pada Gambar 1.7 tentang data kepuasan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori baik, ditunjukkan oleh 93,40% responden yang menyatakan puas dan sangat puas, dengan mayoritas berada pada kategori puas (76,90%). Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian telah berjalan secara positif dan memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan. Namun, masih terdapat 6,60% responden yang menyatakan tidak puas, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek perencanaan, pelaksanaan, maupun dukungan institusional terhadap kegiatan pengabdian. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi memperkuat kualitas dan relevansi program pengabdian kepada masyarakat, meningkatkan dukungan pendanaan dan fasilitasi, serta memperluas kemitraan dengan masyarakat dan pemangku kepentingan eksternal guna meningkatkan tingkat kepuasan secara berkelanjutan.

2. Analisis Kepuasan Lulusan

Sebagai langkah evaluasi kepuasan pengguna, UPPS merancang dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, valid, dan andal bagi lulusan. Kuesioner ini dapat diakses melalui tautan berikut: <https://bit.ly/Kuesioner-LLSN>. Berdasarkan hasil analisis kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen tata pamong, tata kelola, dan kerja sama yang memperoleh skor 82,50%, serta mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori B (Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa sistem tata pamong, tata kelola, dan pelaksanaan kerja sama telah berjalan efektif dan memenuhi harapan lulusan. Meskipun demikian, untuk mendorong peningkatan menuju kategori sangat baik, direkomendasikan agar institusi memperkuat transparansi dan konsistensi implementasi kebijakan, meningkatkan komunikasi dan melibatkan lulusan dalam evaluasi layanan, serta mengoptimalkan pengelolaan dan keberlanjutan kerja sama strategis guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.



Gambar 2.1. Analisis Lulusan terhadap layanan manajemen tata pamong, tata kelola, dan kerja sama

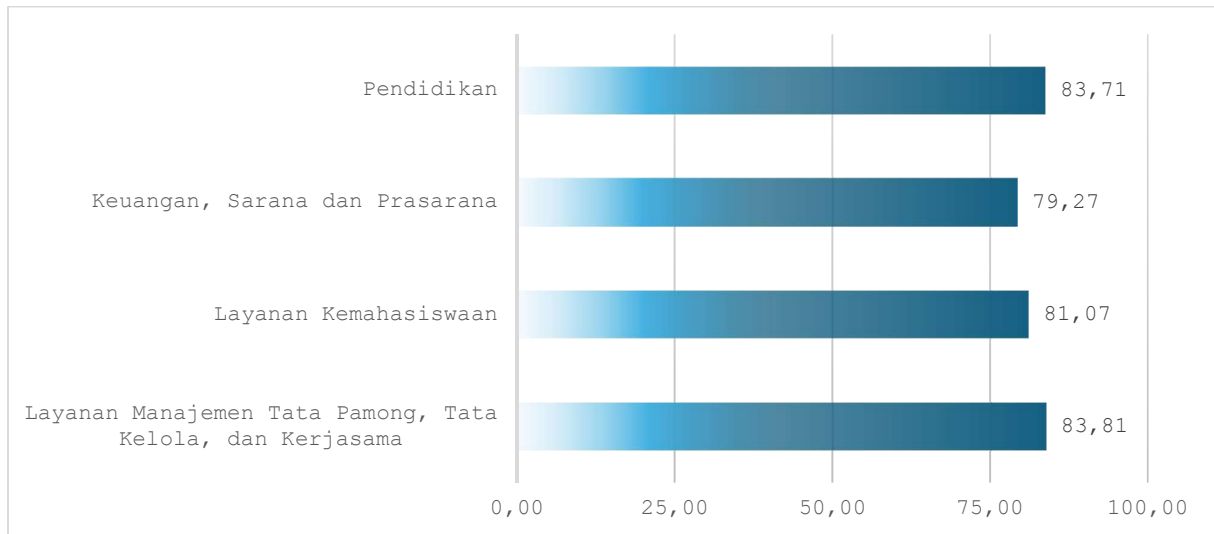
Berdasarkan hasil pada Gambar 2.1 tentang data kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen tata pamong, tata kelola, dan kerja sama, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik, yang ditunjukkan oleh 90% responden yang menyatakan setuju (50%) dan sangat setuju (40%). Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju (0%), yang mencerminkan bahwa layanan manajemen telah diterima secara positif oleh lulusan. Meskipun demikian, masih terdapat 10% responden yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan adanya aspek layanan yang perlu ditingkatkan, seperti konsistensi implementasi kebijakan atau intensitas komunikasi dengan lulusan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kinerja tata pamong dan tata kelola yang telah berjalan baik, sekaligus memperkuat mekanisme evaluasi dan umpan balik lulusan serta meningkatkan transparansi dan keberlanjutan kerja sama guna mendorong peningkatan kepuasan lulusan secara berkelanjutan..

3. Analisis Kepuasan Pengguna Mahasiswa

Sebagai bagian dari evaluasi kepuasan pengguna, UPPS menyusun dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, valid, serta andal untuk mahasiswa. Kuesioner tersebut tersedia melalui tautan berikut: <https://bit.ly/Kuesioner-MHS>.

Pada kuesioner ini terdiri atas 4 dimensi yaitu,

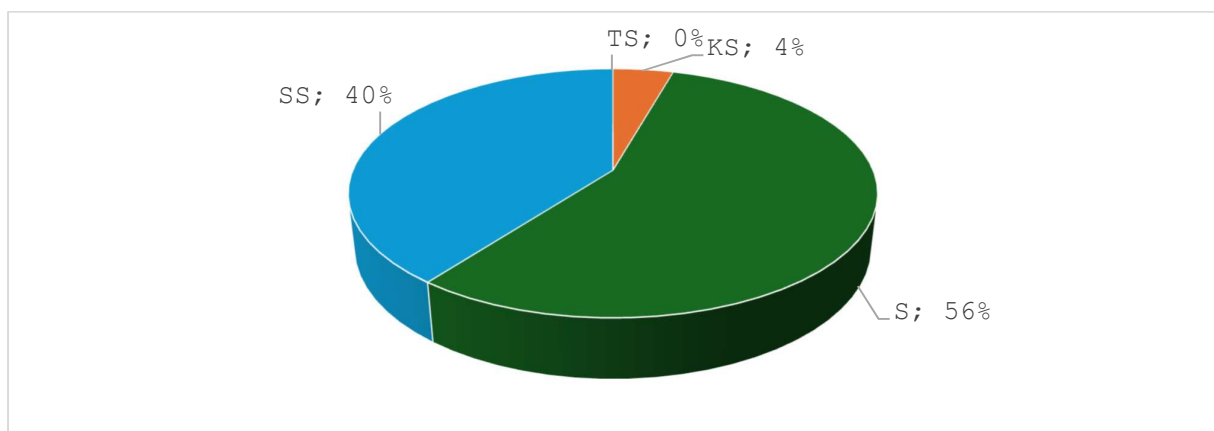
1. Layanan Manajemen Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama
2. Layanan Kemahasiswaan
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana
4. Pendidikan



Gambar 3.1. Skor Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa yang dianalisis secara deskriptif sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.1, dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek layanan yang dinilai meliputi Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama (83,81%), Pendidikan (83,71%), Mahasiswa (81,07%), serta Keuangan, Sarana dan Prasarana (79,27%) berada pada kategori B (Baik) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima mahasiswa secara umum telah berjalan efektif dan memenuhi harapan. Meskipun demikian, untuk mendorong peningkatan menuju kategori sangat baik, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kinerja layanan yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada aspek layanan mahasiswa serta pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, dengan memanfaatkan hasil survei kepuasan mahasiswa sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan mutu layanan.

a) Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama

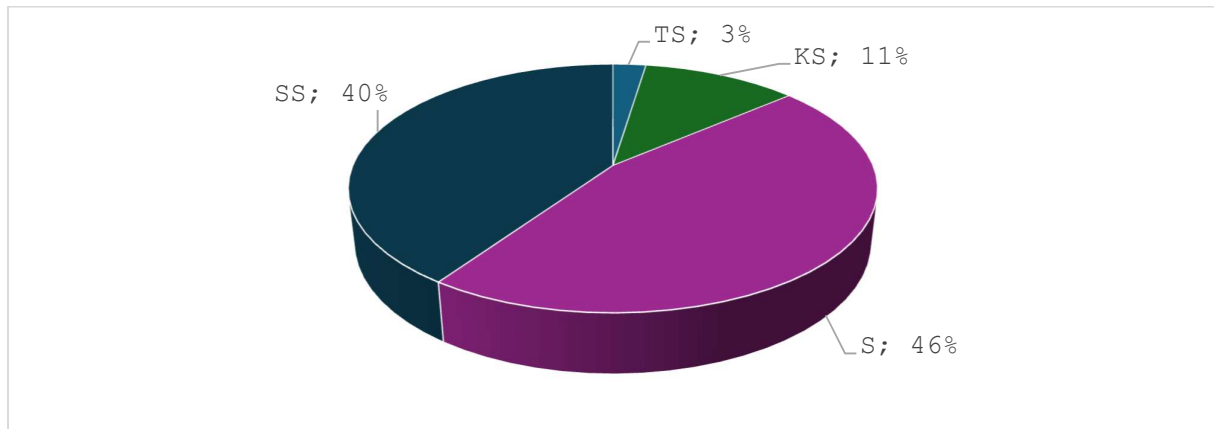


Gambar 3.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama

Berdasarkan pada Gambar 3.2 tentang data kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, tata pamong, tata kelola, dan kerja sama, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori

baik hingga sangat baik, ditunjukkan oleh 95,60% mahasiswa yang menyatakan setuju (55,97%) dan sangat setuju (39,62%), serta tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan manajemen dan tata kelola telah berjalan efektif dan mampu memenuhi harapan mayoritas mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat 4,40% mahasiswa yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek tertentu, seperti kejelasan informasi, konsistensi implementasi kebijakan, dan kualitas komunikasi layanan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan praktik tata kelola yang telah baik sekaligus memperkuat mekanisme evaluasi dan umpan balik mahasiswa guna mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

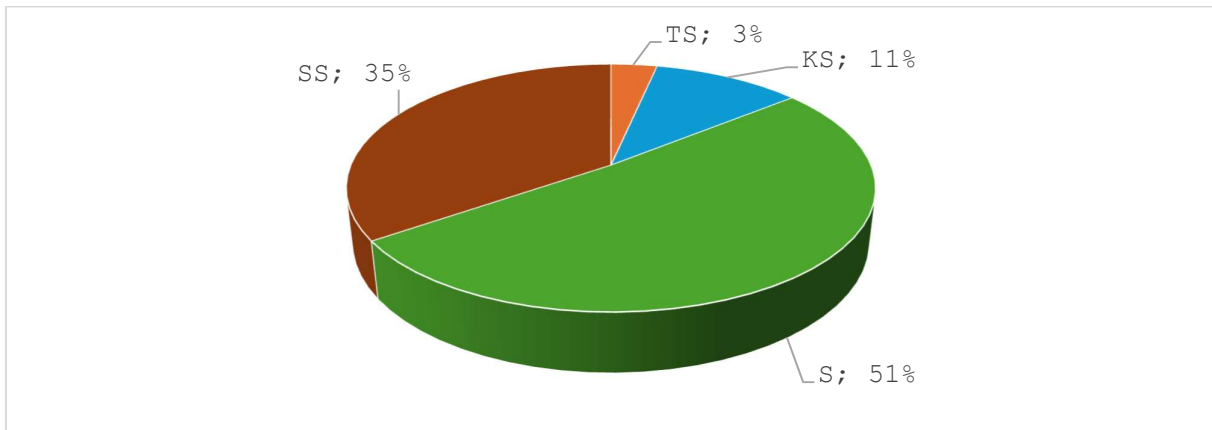
b) Layanan Kemahasiswaan



Gambar 3.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Berdasarkan pada Gambar 3.3 tentang data kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik, ditunjukkan oleh 86,31% mahasiswa yang menyatakan setuju (45,91%) dan sangat setuju (40,38%), yang mencerminkan bahwa layanan kemahasiswaan secara umum telah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat 13,70% mahasiswa yang menyatakan kurang setuju (11,30%) dan tidak setuju (2,40%), yang menunjukkan adanya aspek layanan kemahasiswaan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan baik sekaligus meningkatkan responsivitas, pemerataan akses layanan, serta kualitas pendampingan dan komunikasi kemahasiswaan melalui evaluasi berkala dan pemanfaatan umpan balik mahasiswa guna meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.

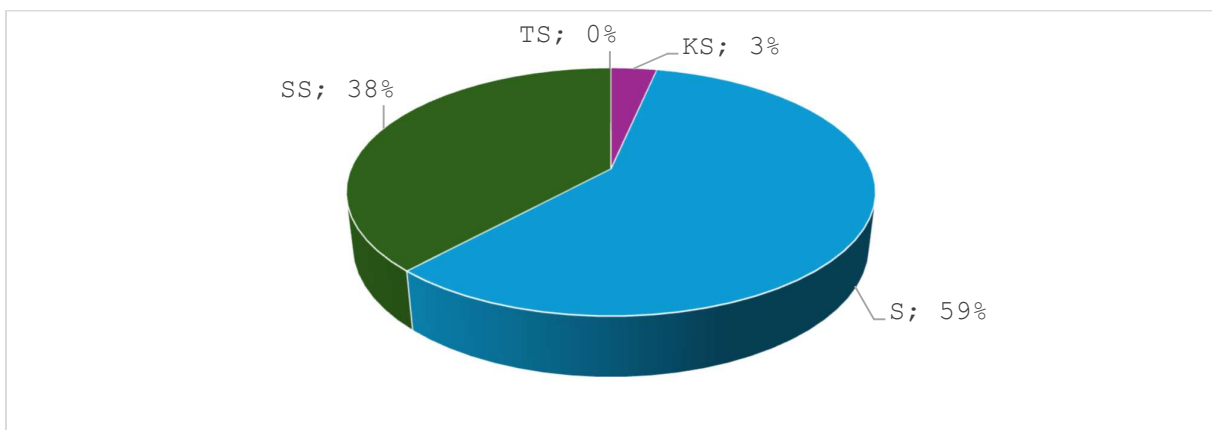
c) Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana



Gambar 3.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pada Gambar 3.4 tentang data kepuasan mahasiswa terhadap keuangan, sarana dan prasarana, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik, yang ditunjukkan oleh 85,82% mahasiswa yang menyatakan setuju (51,20%) dan sangat setuju (34,62%). Hasil ini mencerminkan bahwa pengelolaan keuangan serta ketersediaan dan pemanfaatan sarana prasarana secara umum telah mendukung kegiatan akademik dan nonakademik mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat 14,18% mahasiswa yang menyatakan kurang setuju (10,82%) dan tidak setuju (3,37%), yang mengindikasikan perlunya perhatian lebih pada aspek tertentu, seperti pemerataan fasilitas, kualitas dan pemeliharaan sarana prasarana, serta transparansi pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus meningkatkan perencanaan berbasis kebutuhan, pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan, dan keterbukaan informasi guna meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh.

d) Layanan Pendidikan



Gambar 3.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan

Berdasarkan pada Gambar 3.5 tentang data kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik hingga sangat baik, ditunjukkan oleh 96,65% mahasiswa yang menyatakan setuju (58,48%) dan sangat setuju (38,17%), serta tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju (0%). Hasil ini mencerminkan bahwa layanan pendidikan, termasuk proses pembelajaran, kurikulum, dan dukungan akademik, telah berjalan efektif dan sesuai

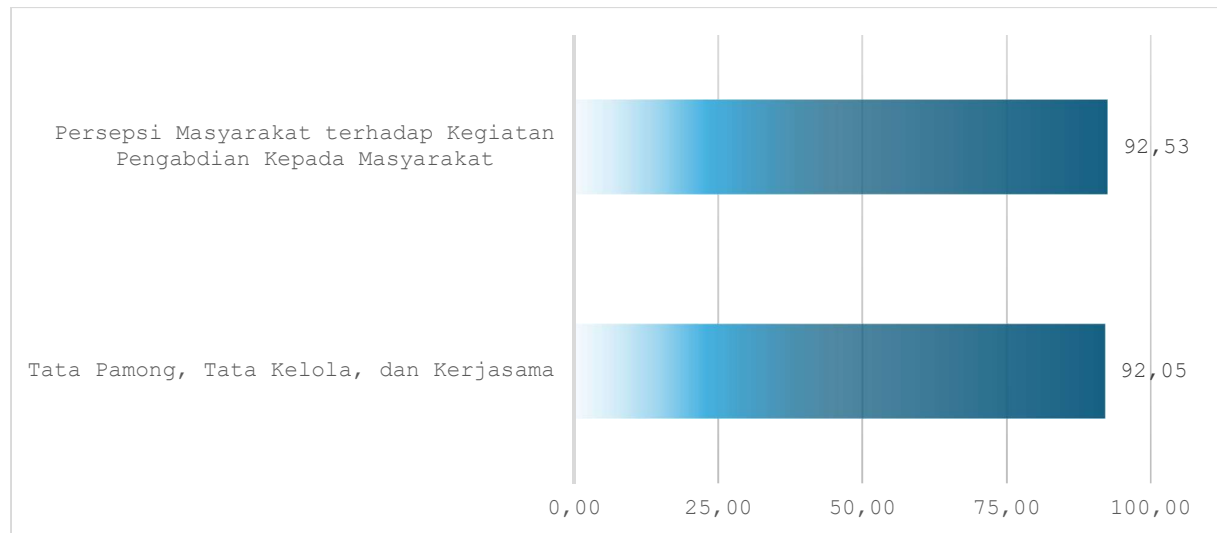
dengan harapan mayoritas mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat 3,35% mahasiswa yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek tertentu, seperti inovasi metode pembelajaran, konsistensi evaluasi akademik, atau ketersediaan layanan pendukung pembelajaran. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan pendidikan yang telah baik sekaligus mendorong peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui evaluasi rutin, pengembangan kompetensi pendidik, dan pemanfaatan umpan balik mahasiswa.

4. Analisis Kepuasan Pengguna Mitra

Salah satu bentuk evaluasi kepuasan pengguna, UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada Mitra Pengguna. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui link: <https://bit.ly/Kuesioner-MTRA>.

Pada kuesioner ini terdiri atas 2 dimensi yaitu,

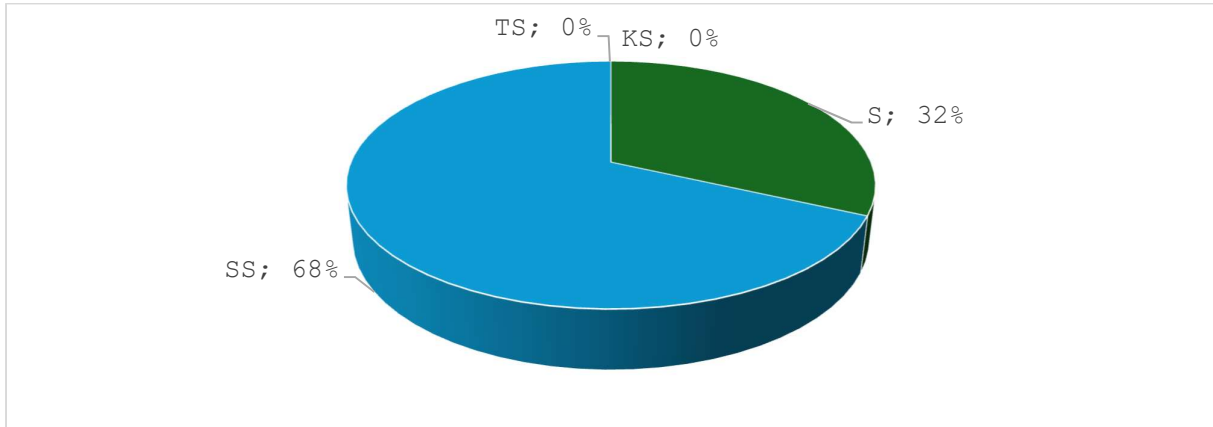
1. Layanan Manajemen Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama.
2. Persepsi Masyarakat terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.



Gambar 4.1. Kepuasan Pengguna Mitra

Berdasarkan hasil kuesioner Kepuasan Pengguna Mitra FMIPA Unpad sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.1, dapat disimpulkan bahwa Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama dengan skor 92,05% serta Persepsi Masyarakat terhadap Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan skor 92,53% berada pada kategori A (Sangat Baik) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat telah berjalan sangat efektif serta mampu melampaui harapan mitra dan masyarakat. Oleh karena itu, direkomendasikan agar FMIPA Unpad mempertahankan dan menstandarkan praktik-praktik terbaik yang telah diterapkan, sekaligus memperkuat keberlanjutan kerja sama, dokumentasi capaian, serta inovasi program pengabdian kepada masyarakat agar mutu layanan tetap terjaga dan terus meningkat secara berkelanjutan..

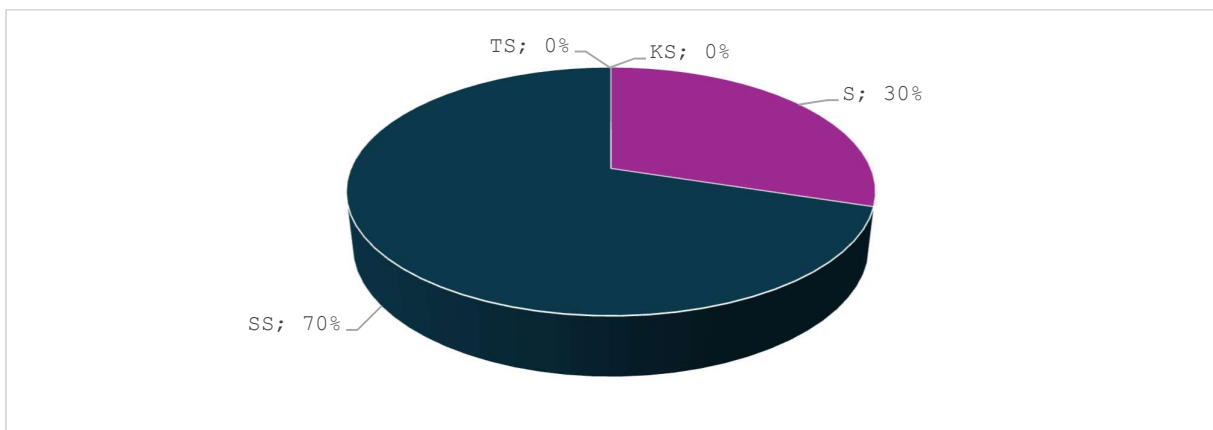
- a) Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama



Gambar 4.2. Kepuasan Mitra terhadap Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama

Berdasarkan pada Gambar 4.2 tentang data kepuasan mitra terhadap layanan manajemen, tata pamong, tata kelola, dan kerja sama, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat baik, ditunjukkan oleh 100% responden yang menyatakan setuju (31,82%) dan sangat setuju (68,18%), serta tidak adanya responden yang menyatakan kurang setuju maupun tidak setuju. Hasil ini mencerminkan bahwa sistem pengelolaan dan pelaksanaan kerja sama telah berjalan sangat efektif, profesional, dan sesuai dengan harapan mitra. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan yang telah sangat baik tersebut melalui konsistensi implementasi kebijakan, penguatan komunikasi dan koordinasi dengan mitra, serta pengembangan kerja sama yang lebih strategis dan berkelanjutan guna menjaga dan meningkatkan kepuasan mitra di masa mendatang.

b) Persepsi Masyarakat terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat



Gambar 4.3. Kepuasan Mitra Tentang Persepsi Masyarakat terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Berdasarkan data kepuasan mitra tentang persepsi masyarakat terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat baik, yang ditunjukkan oleh 100% responden yang menyatakan setuju (29,87%) dan sangat setuju (70,13%), tanpa adanya responden yang menyatakan kurang setuju maupun tidak setuju. Hasil ini

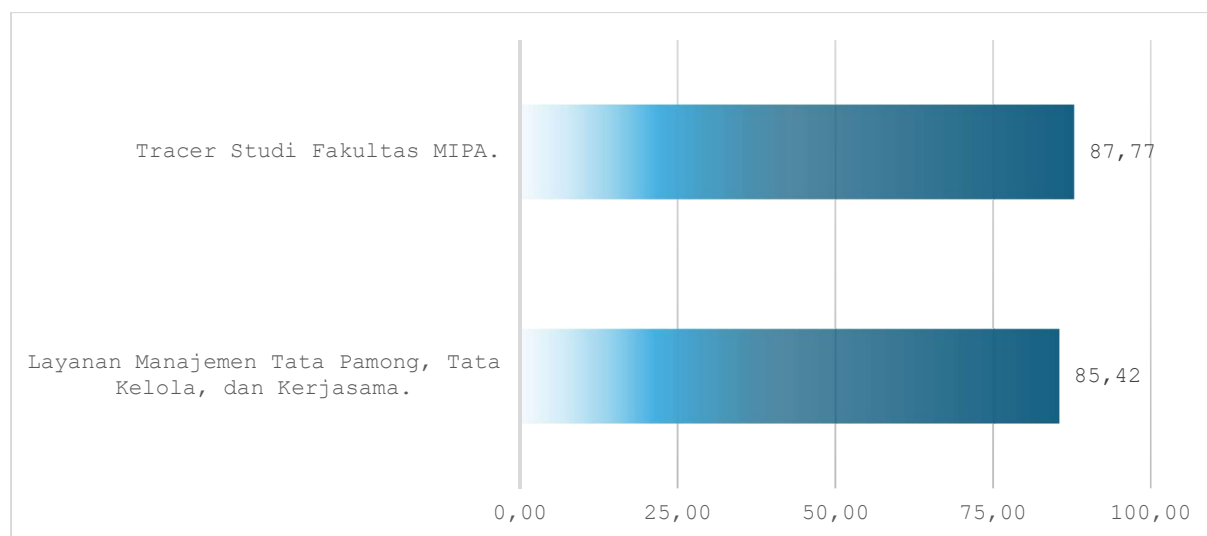
mencerminkan bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dinilai sangat positif, relevan, dan memberikan dampak nyata bagi masyarakat oleh para mitra. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas dan keberlanjutan program pengabdian kepada masyarakat yang telah berjalan sangat baik, sekaligus meningkatkan inovasi program, dokumentasi dampak, serta penguatan kolaborasi dengan mitra dan masyarakat guna memperluas manfaat dan meningkatkan kualitas pengabdian secara berkelanjutan.

5. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan

Salah satu bentuk evaluasi kepuasan pengguna, UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada Pengguna Lulusan. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui link: <https://bit.ly/Kuesioner-PGLLSN>.

Pada kuesioner ini terdiri atas 2 dimensi yaitu,

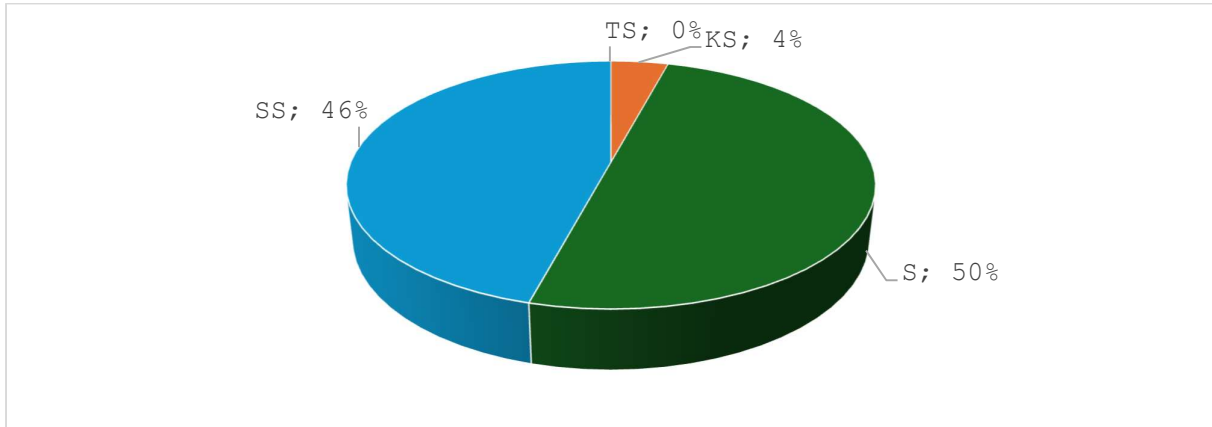
1. Layanan Manajemen Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama.
2. Tracer Studi Fakultas MIPA.



Gambar 5.1. Skor Kepuasan Pengguna Lulusan

Berdasarkan hasil kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan FMIPA Unpad sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 5.1, dapat disimpulkan bahwa Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama dengan skor 85,42% serta Tracer Study FMIPA dengan skor 87,77% berada pada kategori B (Baik) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan layanan dan ketercapaian lulusan telah memenuhi harapan pengguna lulusan secara umum. Oleh karena itu, direkomendasikan agar FMIPA Unpad mempertahankan kinerja layanan yang telah baik tersebut, sekaligus meningkatkan penguatan jejaring dengan pengguna lulusan, pemutakhiran data tracer study secara berkelanjutan, serta peningkatan relevansi kompetensi lulusan dengan kebutuhan dunia kerja guna mendorong peningkatan kualitas layanan menuju kategori sangat baik.

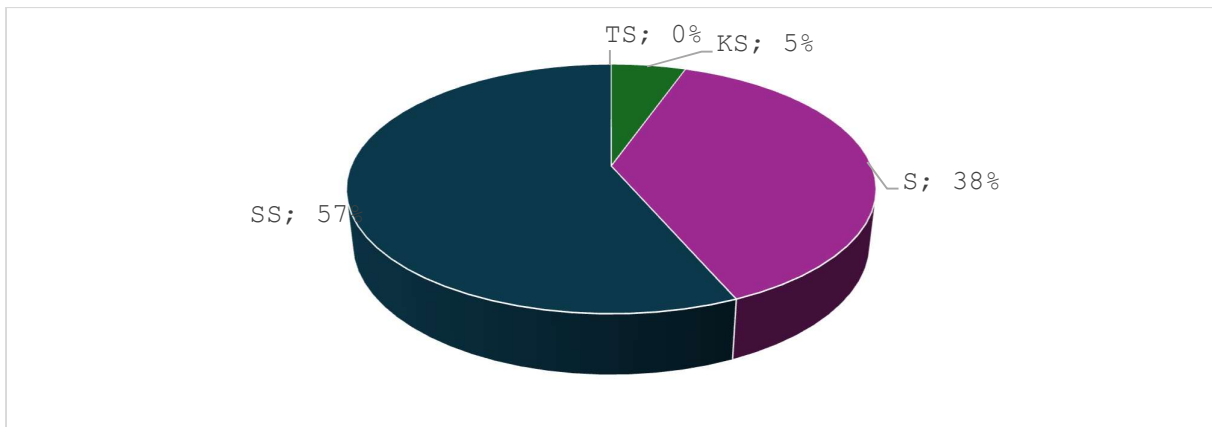
- a) Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama



Gambar 5.2. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen, Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama

Berdasarkan pada Gambar 5.2 tentang data kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen, tata pamong, tata kelola, dan kerja sama, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik hingga sangat baik, ditunjukkan oleh 95,83% responden yang menyatakan setuju (50,00%) dan sangat setuju (45,83%), serta tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju (0%). Hasil ini mencerminkan bahwa sistem pengelolaan layanan dan pelaksanaan kerja sama telah berjalan efektif serta memenuhi harapan sebagian besar pengguna lulusan. Meskipun demikian, masih terdapat 4,17% responden yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek tertentu, seperti konsistensi layanan, komunikasi dengan pengguna lulusan, atau penguatan tindak lanjut kerja sama. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan yang telah baik sekaligus meningkatkan mekanisme evaluasi, umpan balik, dan penguatan jejaring dengan pengguna lulusan guna mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

b) Tracer Studi Fakultas MIPA



Gambar 5.3. Kepuasan Pengguna Lulusan Tentang Tracer Studi Fakultas MIPA

Berdasarkan pada Gambar 5.2 tentang data kepuasan pengguna lulusan terhadap Tracer Study Fakultas MIPA, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat baik, ditunjukkan oleh 94,57% responden yang menyatakan setuju (38,04%) dan sangat setuju (56,52%),

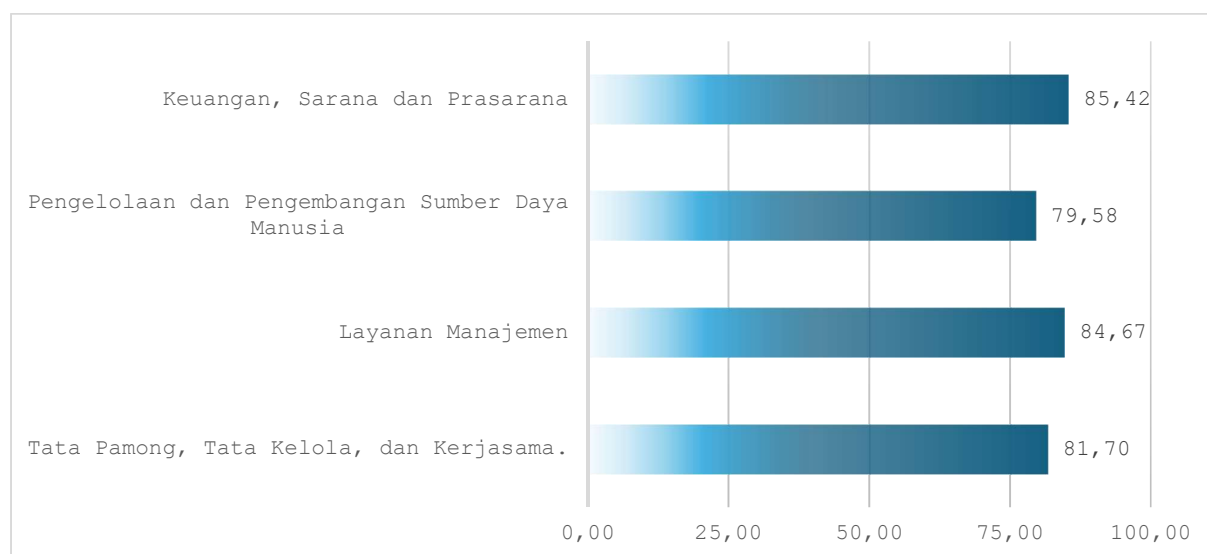
serta tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tracer study telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan informasi yang relevan mengenai keberadaan serta kinerja lulusan di dunia kerja. Meskipun demikian, masih terdapat 5,43% responden yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek tertentu, seperti kelengkapan data, kemudahan akses pengisian tracer study, atau pemanfaatan hasil tracer study untuk pengembangan program studi. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas pelaksanaan tracer study yang telah baik sekaligus meningkatkan sistem pengelolaan data, sosialisasi kepada pengguna lulusan, serta pemanfaatan hasil tracer study sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

6. Analisis Kepuasan Pengguna Tenaga Kependidikan

Salah satu bentuk evaluasi kepuasan pengguna, UPPS mendesain dan menyebarkan instrumen kepuasan yang mudah dipahami, sahih serta andal yang dibagikan kepada Tenaga Kependidikan. Kuesioner tersebut dapat dilihat melalui link: <https://bit.ly/Kuesioner-TNDK>.

Pada kuesioner ini terdiri atas 4 dimensi yaitu,

1. Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama.
2. Layanan Manajemen
3. Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
4. Keuangan, Sarana dan Prasarana

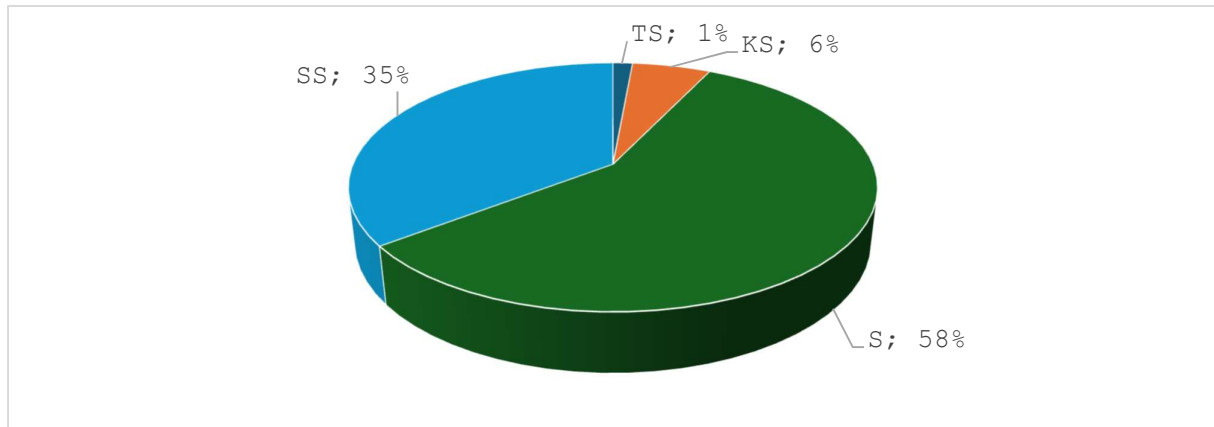


Gambar 6.1. Skor Kepuasan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil kuesioner Kepuasan Pengguna Tenaga Kependidikan FMIPA Unpad sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 6.1, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi layanan yang dinilai meliputi Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama (81,70), Kepuasan terhadap Layanan Manajemen (84,67), Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (79,58), serta Keuangan, Sarana dan Prasarana (85,42) berada pada kategori B (Baik) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan telah berjalan efektif dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang peningkatan, khususnya pada aspek pengelolaan dan pengembangan SDM yang memperoleh skor relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan yang telah baik,

sekaligus meningkatkan program pengembangan kompetensi tenaga kependidikan, memperkuat sistem manajemen SDM yang berkelanjutan, serta mengoptimalkan pemanfaatan sarana prasarana dan sistem layanan manajemen guna mendorong peningkatan mutu layanan menuju kategori sangat baik.

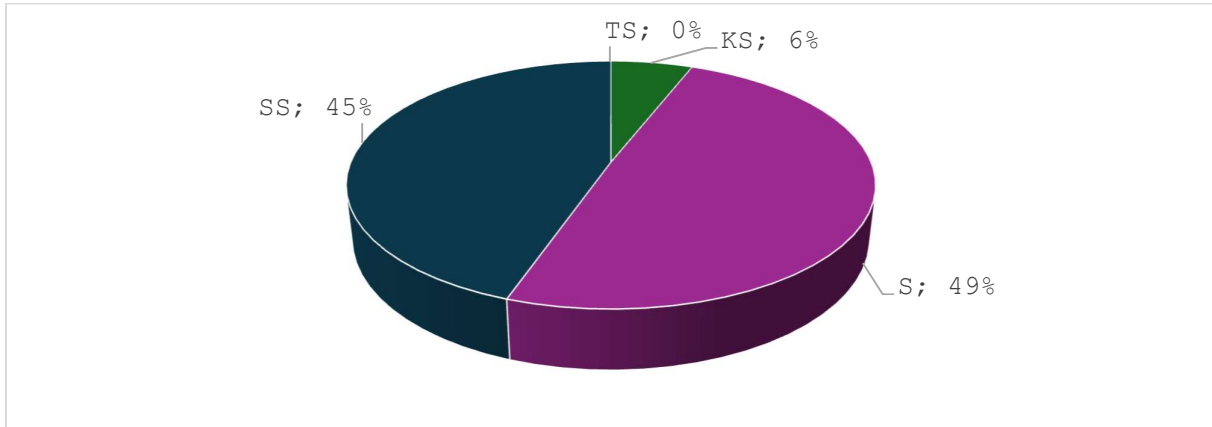
a) Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama



Gambar 6.2. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama

Berdasarkan pada Gambar 6.2 tentang data kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong, tata kelola, dan kerja sama, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik, yang ditunjukkan oleh 92,86% responden yang menyatakan setuju (57,50%) dan sangat setuju (35,36%). Hasil ini mencerminkan bahwa sistem tata pamong, tata kelola, dan pelaksanaan kerja sama telah berjalan secara efektif dan mampu mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan. Namun demikian, masih terdapat 7,14% responden yang menyatakan kurang setuju (5,71%) dan tidak setuju (1,43%), yang menunjukkan adanya aspek layanan yang perlu ditingkatkan, seperti transparansi kebijakan, koordinasi antarunit, atau efektivitas komunikasi internal. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan praktik tata kelola yang telah baik sekaligus meningkatkan mekanisme komunikasi, koordinasi, dan evaluasi layanan secara berkala guna meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan secara berkelanjutan.

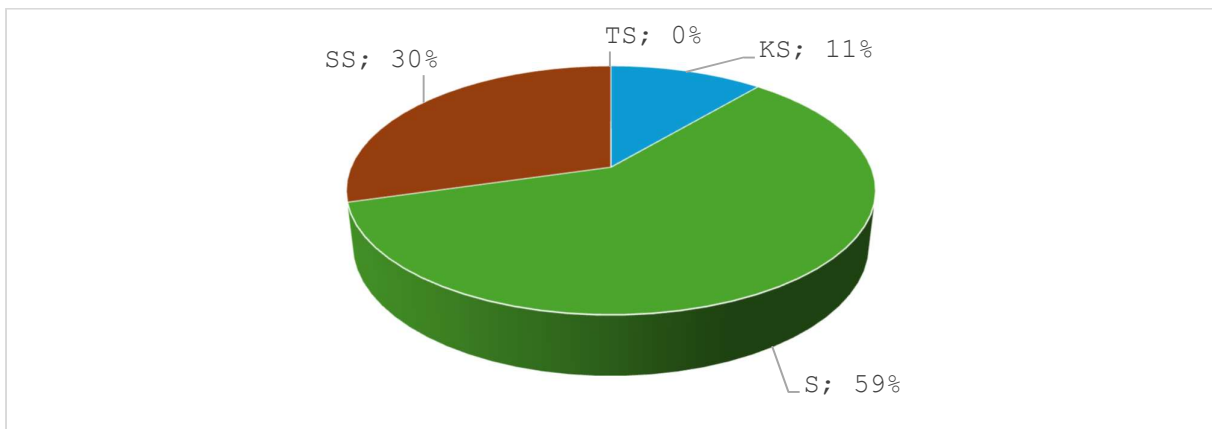
b) Kepuasan terhadap Layanan Manajemen



Gambar 6.3. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen

Berdasarkan pada Gambar 6.3 tentang data kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik hingga sangat baik, yang ditunjukkan oleh 94,04% responden yang menyatakan setuju (49,40%) dan sangat setuju (44,64%), serta tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan manajemen telah berjalan secara efektif dan mampu mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat 5,95% responden yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan adanya aspek layanan yang perlu ditingkatkan, seperti efektivitas koordinasi, kejelasan prosedur layanan, atau kecepatan respons terhadap kebutuhan tenaga kependidikan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan manajemen yang telah baik sekaligus meningkatkan komunikasi internal, penyederhanaan prosedur layanan, serta mekanisme evaluasi dan tindak lanjut terhadap masukan tenaga kependidikan guna meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.

c) Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

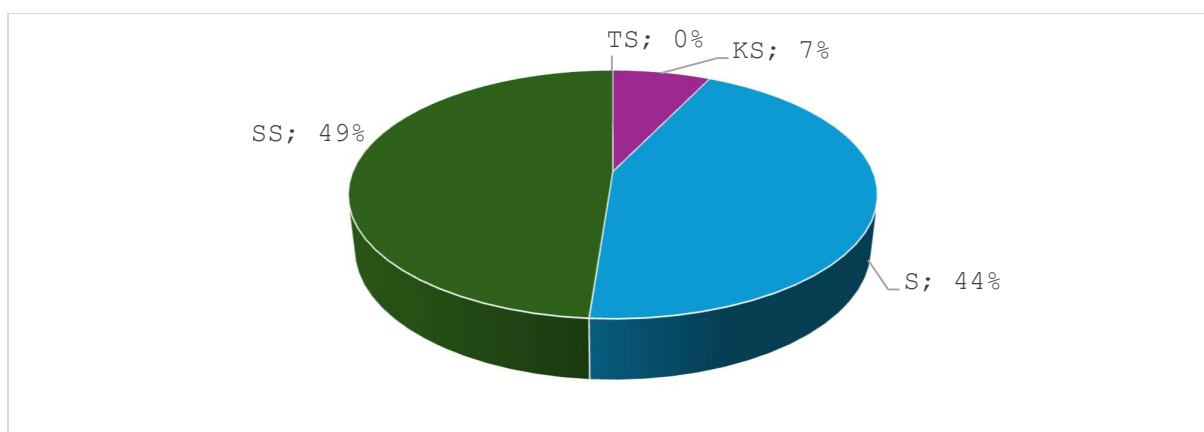


Gambar 6.4. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan pada Gambar 6.4 tentang data kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik, yang ditunjukkan oleh 88,84% responden yang menyatakan setuju (59,38%) dan sangat

setuju (29,46%), serta tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan serta pengembangan SDM secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kebutuhan tenaga kependidikan. Namun demikian, masih terdapat 11,16% responden yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek tertentu, seperti kesempatan pengembangan kompetensi, kejelasan jalur karier, atau pemerataan akses terhadap program pelatihan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi terus memperkuat program pengembangan kapasitas tenaga kependidikan, meningkatkan perencanaan karier dan sistem evaluasi kinerja yang transparan, serta memperluas akses terhadap pelatihan dan pengembangan profesional guna meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.

d) Keuangan, Sarana dan Prasarana



Gambar 6.5. Kepuasan Tenaga Kependidikan Tentang Keuangan, Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pada Gambar 6.5 tentang data kepuasan tenaga kependidikan terhadap keuangan, sarana dan prasarana, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori baik hingga sangat baik, yang ditunjukkan oleh 92,86% responden yang menyatakan setuju (44,05%) dan sangat setuju (48,81%), serta tidak adanya responden yang menyatakan tidak setuju (0%). Hasil ini mencerminkan bahwa pengelolaan keuangan serta ketersediaan dan pemanfaatan sarana prasarana telah mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat 7,14% responden yang menyatakan kurang setuju, yang mengindikasikan adanya aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemerataan fasilitas, pemeliharaan sarana prasarana, atau transparansi pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi mempertahankan kualitas layanan yang telah baik sekaligus meningkatkan perencanaan kebutuhan, pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan, serta keterbukaan informasi dalam pengelolaan keuangan guna meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan secara lebih optimal.