

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
TAHUN 2022**



**SATUAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
2022**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Universitas Negeri Malang (UM) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Berbadan Hukum (PTN-BH) yang ditetapkan sejak 2021. Status sebagai PTN-BH, maka UM diberikan kebebasan otonom dalam mengelola kegiatan baik itu dalam hal akademik maupun non-akademik. Untuk dapat mengontrol dan menjaga mutu dalam pelaksanaan kegiatan di lingkungan UM, maka perlu dilakukan pengumpulan data umpan balik dari para stakeholder melalui sistem survei yang tersistem dan dikelola dengan baik. Hasil analisis dari survei ini akan menjadi salah satu dasar bagi UM dalam mengambil berbagai kebijakan untuk meningkatkan mutu layanan kepada para stakeholder.

2. Ruang Lingkup Pengukuran Survei

1. DOSEN

- Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)
- Relevansi pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja
- Penelitian
- Pengabdian Kepada Masyarakat
- Keuangan, Sarana, dan Prasarana
- Kepuasan Layanan

2. MAHASISWA

- Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)
- Keandalan layanan (reliability)
- Daya tanggap (responsiveness)
- Kepastian (assurance)
- Empati (empathy)
- Tangible
- Kepuasan program studi
- Kepuasan pendidikan
- Penelitian
- Pengabdian Masyarakat
- Sumber daya
- Kepuasan layanan

3. TENAGA KEPENDIDIKAN

- Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)
- Kepuasan layanan
- Sumber daya manusia
- Keuangan, sarana, dan prasarana

4. ALUMNI

- Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)
- Relevansi program studi dengan pekerjaan

- Status pekerjaan
- Kepuasan terhadap program studi
- Kerjasama
- Kepuasan layanan kelembagaan

5. PENGGUNA

- Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)
- Kompetensi lulusan
- Kualitas informasi dan profil UM
- Sumber daya manusia
- Penelitian
- Pengabdian masyarakat
- Kerjasama
- Kepuasan layanan

6. MITRA

- Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)
- Kualitas informasi dan profil UM
- Kerjasama
- Kepuasan layanan

3. Skala Pengukuran Kuesioner

Pengukuran kuesioner pada survei kepuasan ini menggunakan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban sebagai berikut:

Pilihan Jawaban	Skor
Tidak Puas	1
Cukup Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Total Skor Kuesioner = Total Jawaban Tiap2 Pilihan * Bobot Skor Tiap2 Pilihan

Total Skor Maksimum = 4 * Jumlah Responden

Indeks Skor = (Total Skor Kuesioner / Total Skor Maksimum) * 100

Kriteria interpretasi indeks skor berdasarkan interval :

- 25,00% - 43,75% = Tidak Puas
- 43,76% - 62,50% = Cukup Puas
- 62,51% - 81,25% = Puas
- 81,26% - 100% = Sangat Puas

B. HASIL DAN ANALISIS

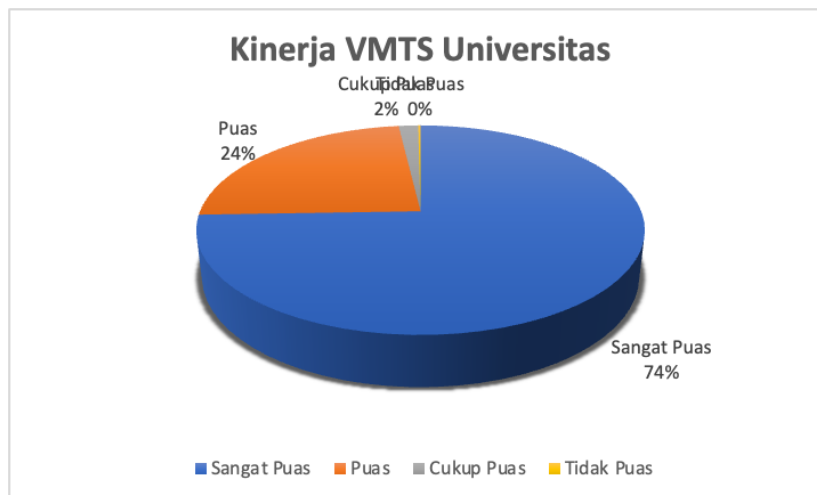
1. DOSEN

1.1. Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS)



Berdasarkan hasil survei dosen pada indikator Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS) Universitas Negeri Malang, didapatkan nilai 98% responden menjawab memahami VMTS UM, dan 2% respons menjawab belum memahami VMTS UM. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman Dosen tentang VMTS UM sangat tinggi yang artinya Dosen UM sudah sangat paham dengan VMTS UM. Dapat disimpulkan bahwa VMTS UM sudah sangat baik, oleh karena itu indikator ini harus dipertahankan.

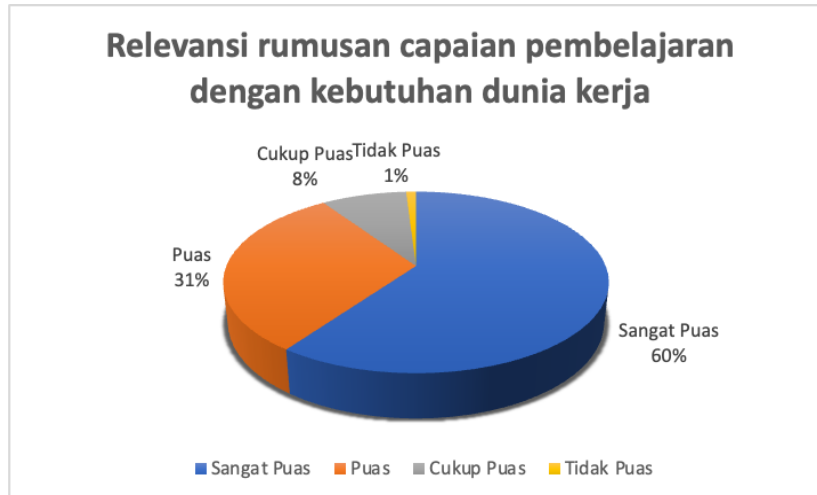
1.2. Kepuasan Kinerja Universitas yang Selaras dengan VMTS



Pada indikator kinerja universitas yang selaras dengan VMTS UM, dosen menjawab kinerja sangat selaras dengan VMTS sebanyak 74%, responden menilai kinerja universitas sudah selaras dengan VMTS UM sebanyak 24%, dan 2% responden menjawab cukup selaras dengan VMTS UM.

Dari data tersebut didapatkan indeks skor = $((4 \times 74\%) + (3 \times 24\%) + (2 \times 2\%) + (1 \times 0\%))/4 = 93\%$, dengan kategori **sangat puas**. Oleh karena itu capaian pada indikator ini harus dipertahankan.

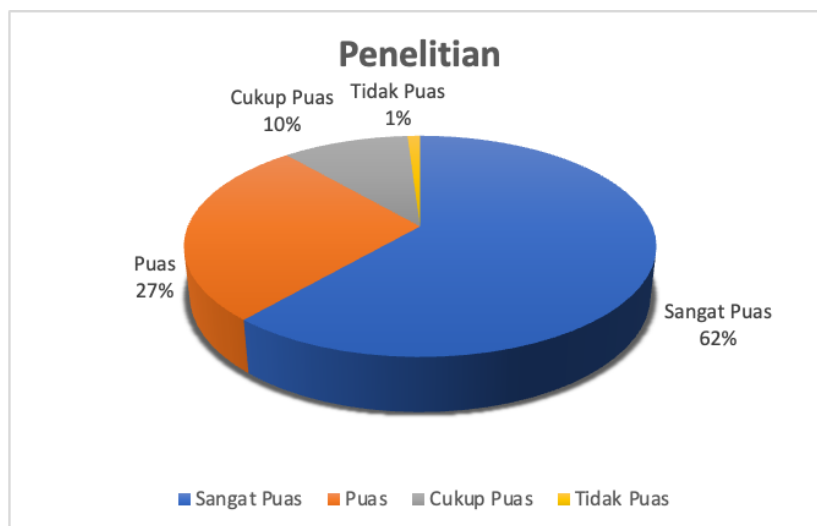
1.3. Relevansi pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja



Indikator relevansi rumusan capaian pembelajaran dengan kebutuhan dunia kerja yaitu mengukur aspek: 1) Penjadwalan kegiatan pembelajaran, 2) Kualitas sarana dan prasarana mengajar, 3) Relevansi rumusan capaian pembelajaran dengan kebutuhan dunia kerja, 4) Ketersediaan sumber belajar untuk kegiatan pembelajaran, dan 5) Dukungan akademik dan pendanaan. Sebanyak 60% responden merasa sangat puas dengan relevansi rumusan capaian pembelajaran dengan kebutuhan dunia kerja, 31% responden menjawab puas, 8% responden merasa cukup puas, dan sebanyak 1% responden merasa tidak puas.

Dari data tersebut didapatkan indeks skor = $((4 \times 60\%) + (3 \times 31\%) + (2 \times 8\%) + (1 \times 1\%))/4 = 87,5\%$, dengan kategori **sangat puas**. Oleh karena itu capaian pada indikator ini harus dipertahankan.

1.4. Penelitian

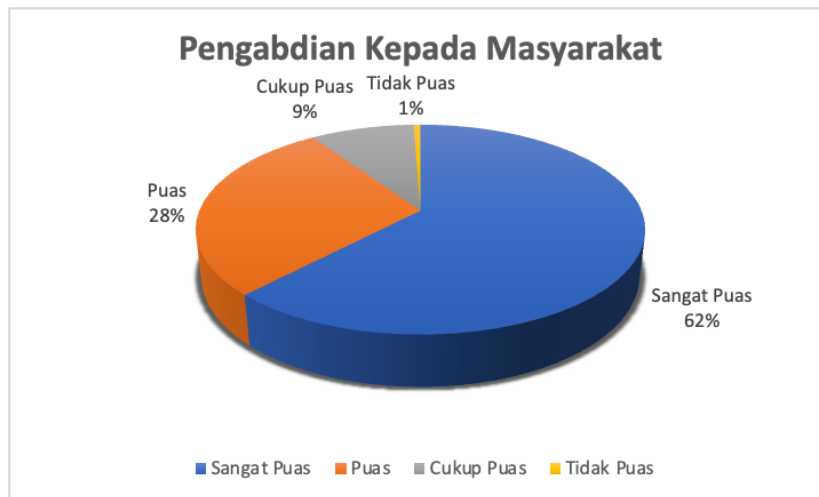


Indikator penelitian yaitu mengukur aspek 1) Dukungan akademik pendanaan untuk diseminasi dan publikasi, dan 2) Ketersediaan fasilitas untuk melakukan penelitian. Sebanyak 62% responden merasa sangat puas dengan indikator penelitian, 27% responden menjawab puas, 10% responden merasa cukup puas, dan sebanyak 1% responden merasa tidak puas.

Dari data tersebut didapatkan indeks skor = $((4 \times 62\%) + (3 \times 27\%) + (2 \times 10\%) + (1 \times 1\%))/4 = 87,5\%$, dengan kategori **sangat puas**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa UM telah

memberikan dukungan dan memfasilitasi dosen untuk melakukan penelitian dengan sangat baik, oleh karena itu capaian kinerja indikator ini harus dipertahankan.

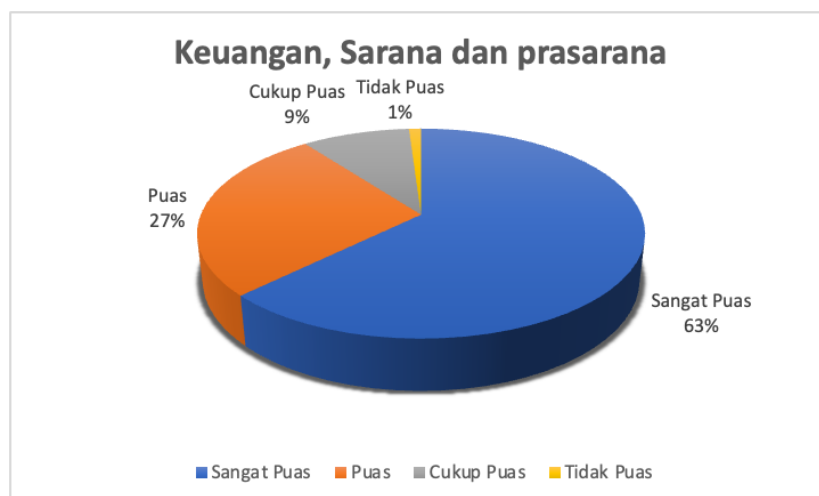
1.5. Pengabdian Kepada Masyarakat



Indikator Pengabdian Kepada Masyarakat yaitu mengukur aspek 1) Dukungan akademik pendanaan untuk pengabdian kepada masyarakat, dan 2) Ketersediaan fasilitas untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat. Sebanyak 62% responden merasa sangat puas dengan indikator pengabdian kepada masyarakat, 28% responden menjawab puas, 9% responden merasa cukup puas dan sebanyak 1% responden merasa tidak puas.

Dari data tersebut didapatkan indeks skor = $((4 \times 62\%) + (3 \times 28\%) + (2 \times 9\%) + (1 \times 1\%))/4 = 87,75\%$, dengan kategori **sangat puas**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa UM telah memberikan dukungan dan memfasilitasi dosen untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat dengan sangat baik, oleh karena itu capaian kinerja indikator ini harus dipertahankan.

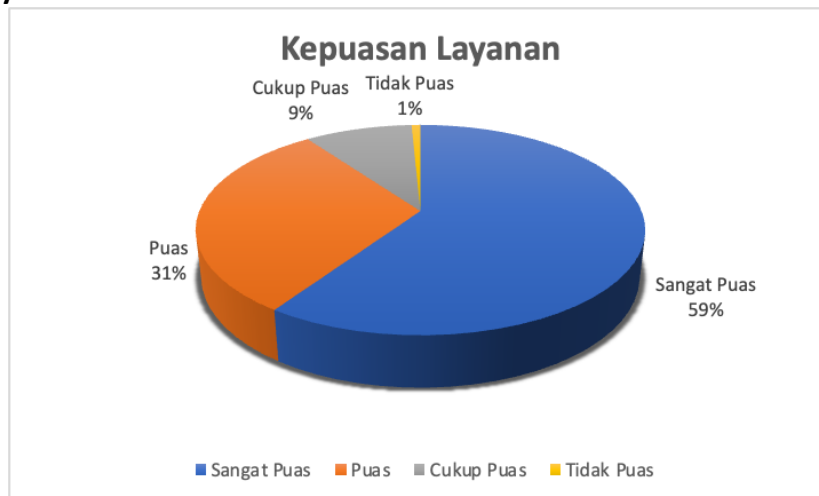
1.6. Keuangan, Sarana, dan Prasarana



Indikator keuangan, sarana dan prasarana yaitu mengukur aspek 1) Dukungan untuk pengembangan profesi, 2) Dukungan untuk kegiatan promosi dan dan retensi, 3) Kualitas, keamanan, keselamatan, dan kenyamanan lingkungan kerja, 4) Gaji dan Tunjangan. Sebanyak 63% responden merasa sangat puas dengan indikator keuangan, sarana dan prasarana, 27% responden menjawab puas, 9% responden merasa cukup puas, dan sebanyak 1% responden merasa tidak puas.

Dari data tersebut didapatkan indeks skor = $((4 \times 63\%) + (3 \times 27\%) + (2 \times 9\%) + (1 \times 1\%))/4 = 88\%$, dengan kategori **sangat puas**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa UM telah memberikan dukungan yang sangat baik untuk pengembangan diri dosen dan memfasilitasi dosen agar dosen merasa, aman, nyaman dalam bekerja, oleh karena itu capaian kinerja indikator ini harus dipertahankan.

1.7. Kepuasan Layanan

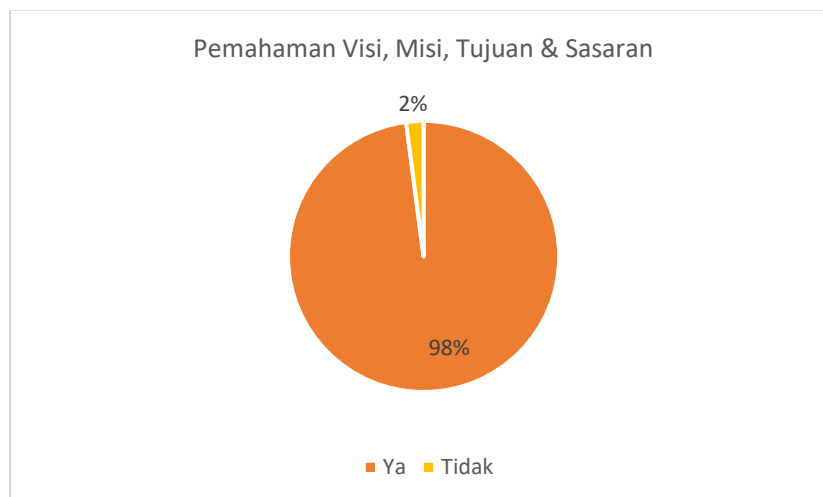


Indikator kepuasan layanan mengukur aspek 1) Kejelasan kelengkapan informasi persyaratan untuk memperoleh layanan kelembagaan, 2) Prosedur pemberian layanan kelembagaan, 3) Waktu pemberian layanan kelembagaan, 4) Biaya pemberian layanan kelembagaan, 5) Produk layanan kelembagaan, 6) Kompetensi pelaksana layanan kelembagaan, 7) Perilaku pelaksana layanan kelembagaan, 8) Penanganan pengaduan terkait pelaksanaan layanan kelembagaan, dan 9) Kualitas layanan kelembagaan. Sebanyak 59% responden merasa sangat puas dengan indikator layanan, 31% responden menjawab puas, 9% responden merasa cukup puas, dan sebanyak 1% responden merasa tidak puas.

Dari data tersebut didapatkan indeks skor = $((4 \times 59\%) + (3 \times 31\%) + (2 \times 9\%) + (1 \times 1\%))/4 = 87\%$, dengan kategori **sangat puas**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa UM telah memberikan layanan yang sangat baik kepada dosen, oleh karena itu capaian kinerja indikator ini harus dipertahankan.

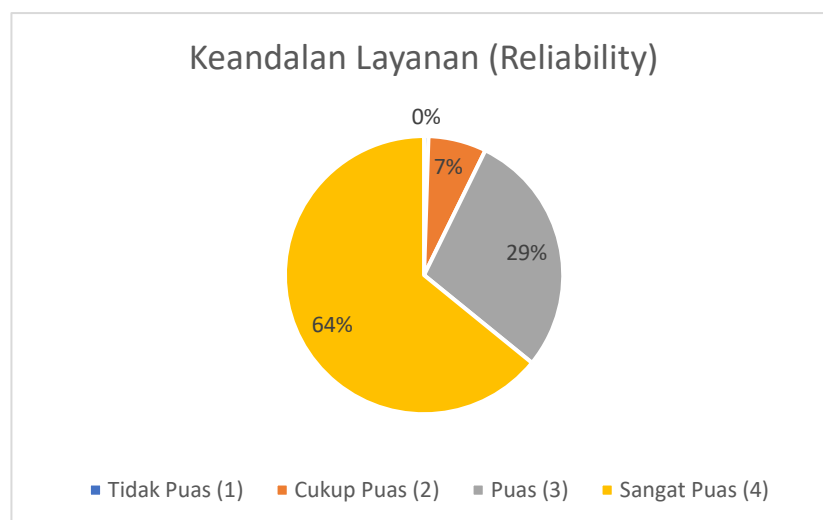
2. MAHASISWA

2.1. Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS)



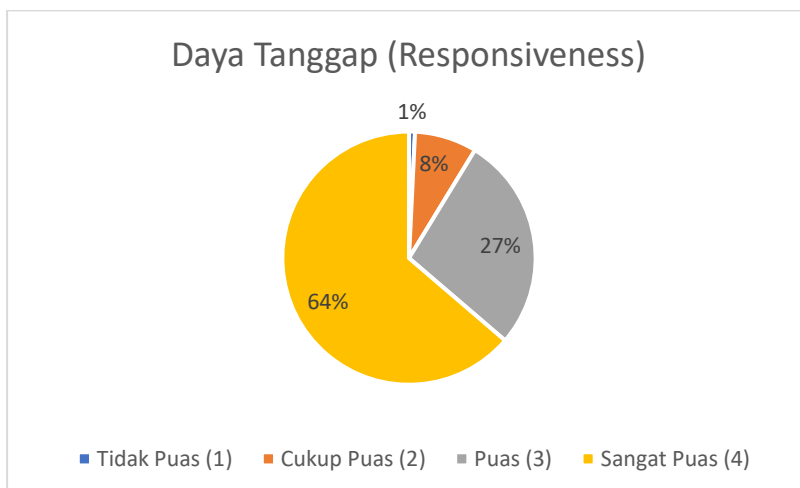
Indikator ini berusaha menggali pemahaman mahasiswa terhadap VMTS UM. Hasil survei ini menghasilkan data 98% mahasiswa mengaku paham, sementara 2% sisanya mengaku tidak paham. Dari sini dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman mahasiswa terhadap VMTS UM sudah sangat tinggi.

2.2 Keandalan Layanan (*Reliability*)



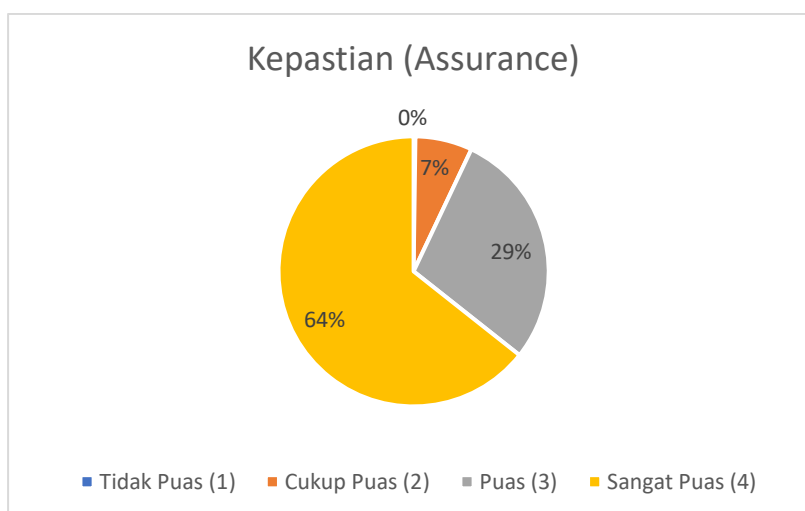
Pada indikator keandalan layanan (*reliability*) terkait dengan 1) kemampuan dosen dalam memberikan layanan, 2) kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan, 3) kemampuan pengelola dalam memberikan layanan. Terkait indikator ini, tidak ada mahasiswa yang merasa tidak puas, 7% mahasiswa merasa cukup puas, 29% mahasiswa merasa puas, dan 64% merasa sangat puas. Indeks skor kepuasan yang diperoleh untuk indikator keandalan layanan (*reliability*) sebesar **89,09%**, dengan kategori **sangat puas**. Oleh karena itu, performa ini perlu dipertahankan.

2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)



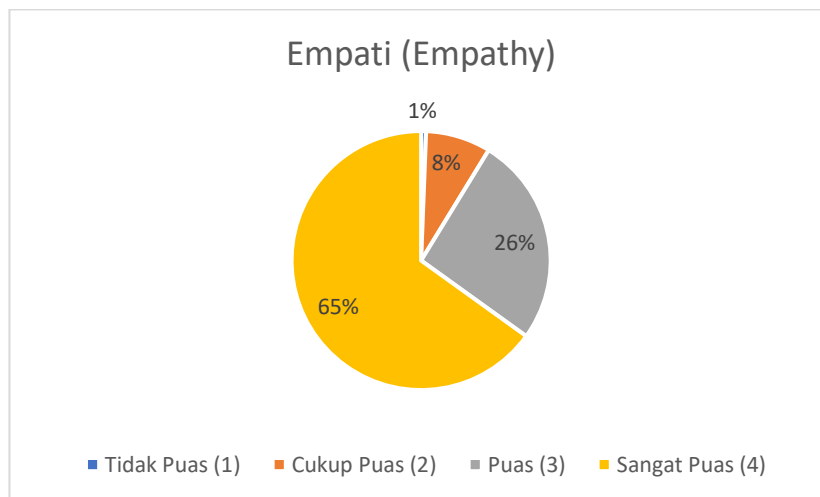
Indikator daya tanggap (*responsiveness*) mencakup aspek 1) kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 2) kemampuan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Berdasarkan hasil penjarangan data, ditemukan bahwa 64% mahasiswa merasa sangat puas, 29% merasa puas, 7% mahasiswa cukup puas, dan 0% atau tidak ada mahasiswa yang tidak puas. Indeks skor kepuasan yang dihasilkan pada indikator ini adalah **89,09%**, dengan kategori **sangat puas**. Indikator ini mendapatkan hasil yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

2.4 Kepastian (*Assurance*)



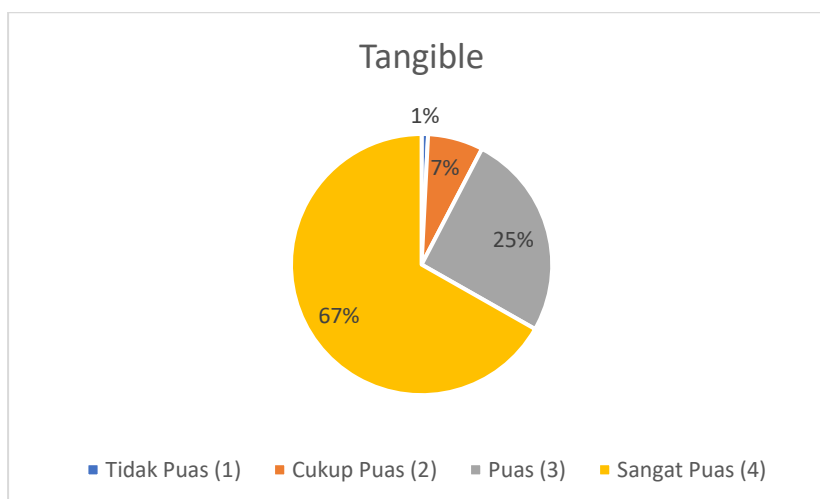
Pada indikator kepastian (*assurance*) terkait dengan 1) kemampuan dosen dalam meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 2) kemampuan tenaga kependidikan dalam meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 3) kemampuan pengelola dalam meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Terkait indikator ini, tidak ada mahasiswa yang merasa tidak puas, 7% mahasiswa merasa cukup puas, 29% mahasiswa merasa puas, dan 64% merasa sangat puas. Indeks skor kepuasan yang diperoleh untuk indikator kepastian (*assurance*) sebesar **89,27%**, dengan kategori **sangat puas**. Oleh karena itu, performa ini perlu dipertahankan.

2.5 Empati (*Empathy*)



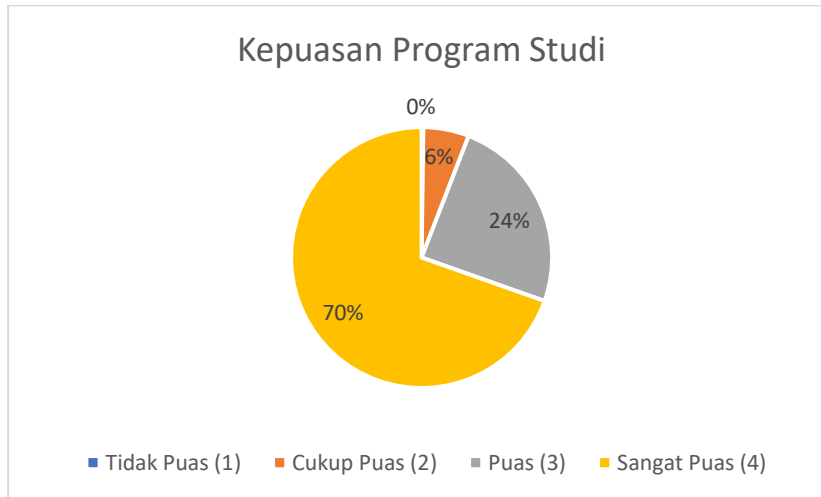
Indikator empati (*empathy*) mencakup aspek 1) kesediaan dan kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, 2) kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, 3) kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil penjarangan data, ditemukan bahwa 65% mahasiswa merasa sangat puas, 26% merasa puas, 8% mahasiswa cukup puas, dan 1% mahasiswa tidak puas. Indeks skor kepuasan yang dihasilkan pada indikator ini adalah **88,93%**, dengan kategori **sangat puas**. Indikator ini mendapatkan hasil yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

2.6 *Tangible*



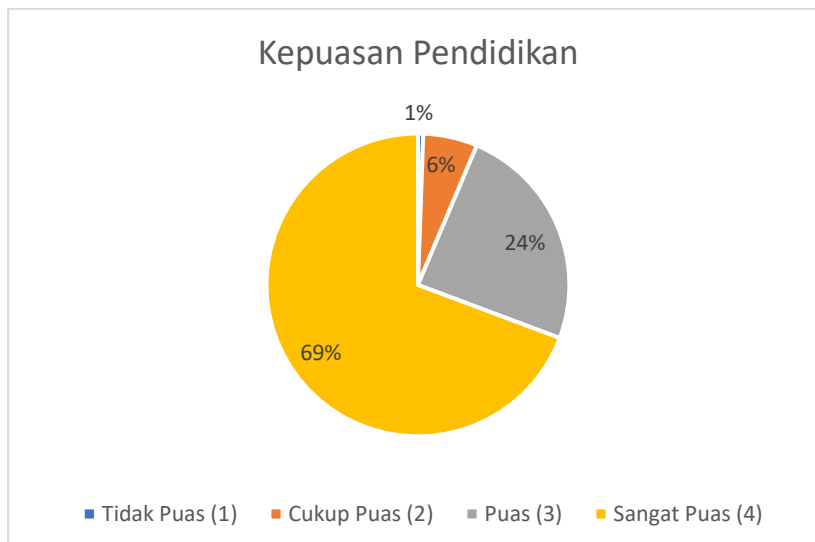
Tangible merupakan indikator yang mengukur aspek 1) kecukupan sarana dan prasarana, 2) aksesibilitas sarana dan prasarana, 3) kualitas sarana dan prasarana. Terdapat 67% mahasiswa merasa sangat puas terkait indikator ini, 25% merasa puas, 7% mengaku cukup puas, dan hanya 1% yang tidak puas. Indikator ini memiliki indeks skor kepuasan **89,58%**, dengan kategori **sangat puas**. Oleh karena itu, indikator ini harus dipertahankan.

2.7 Kepuasan Program Studi



Indikator kepuasan Program Studi mengukur kepuasan mahasiswa terkait 1) kualitas, informasi, profil dan spesifikasi prodi dan 2) rumusan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Prodi. Pada indikator ini, didapatkan data berupa 70% mahasiswa mengaku sangat puas, 24% mahasiswa sudah puas, 6% mahasiswa merasa cukup puas, dan 0% atau tidak ada mahasiswa yang tidak puas. Indeks skor kepuasan yang dihasilkan dari indikator ini adalah **90,87%**, dengan kategori **sangat puas**. Oleh karena itu indikator ini perlu dipertahankan.

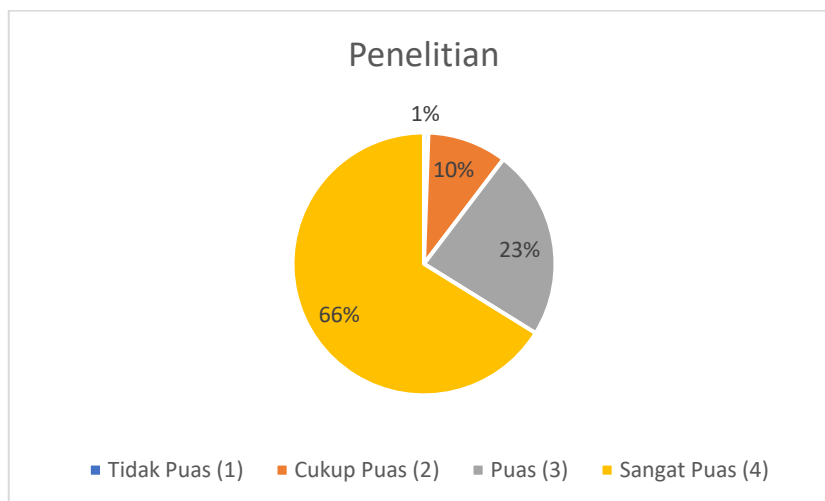
2.8 Kepuasan Pendidikan



Indikator kepuasan pendidikan mencakup aspek 1) kemutakhiran kurikulum program studi, 2) kualitas dosen program studi, 3) strategi pengajaran dan pembelajaran, 4) sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran, 5) kualitas proses belajar mengajar di prodi, 6) kualitas dan transparansi penilaian hasil belajar, 7) pemberian saran dan masukan oleh dosen, 8) kualitas prodi dalam menyiapkan karir profesional, 9) relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan individu, 10) relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan akademik, 11) relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan profesional, 12) relevansi kurikulum prodi dengan perkembangan dan kebutuhan dunia kerja. Berdasarkan hasil penjarangan data, ditemukan bahwa 69% mahasiswa merasa sangat puas, 24% merasa puas, 6% mahasiswa cukup puas, dan 1% mahasiswa tidak puas. Indeks skor

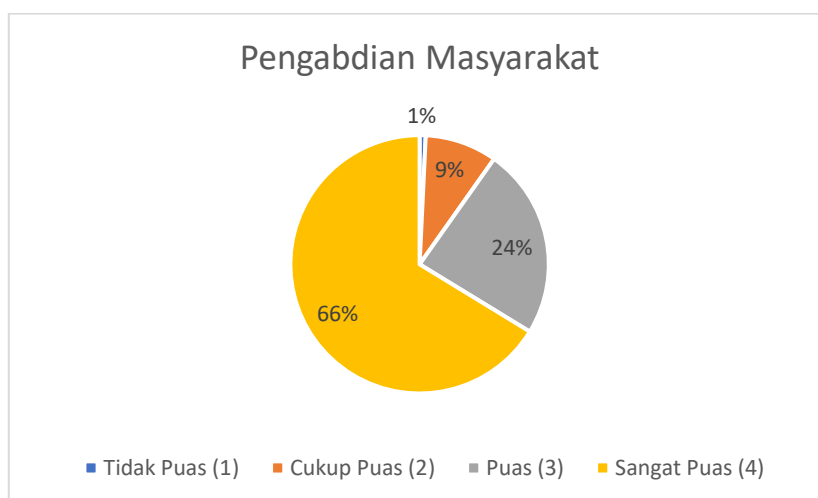
kepuasan yang dihasilkan pada indikator ini adalah **90,59%**, dengan kategori **sangat puas**. Indikator ini mendapatkan hasil yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

2.9 Penelitian



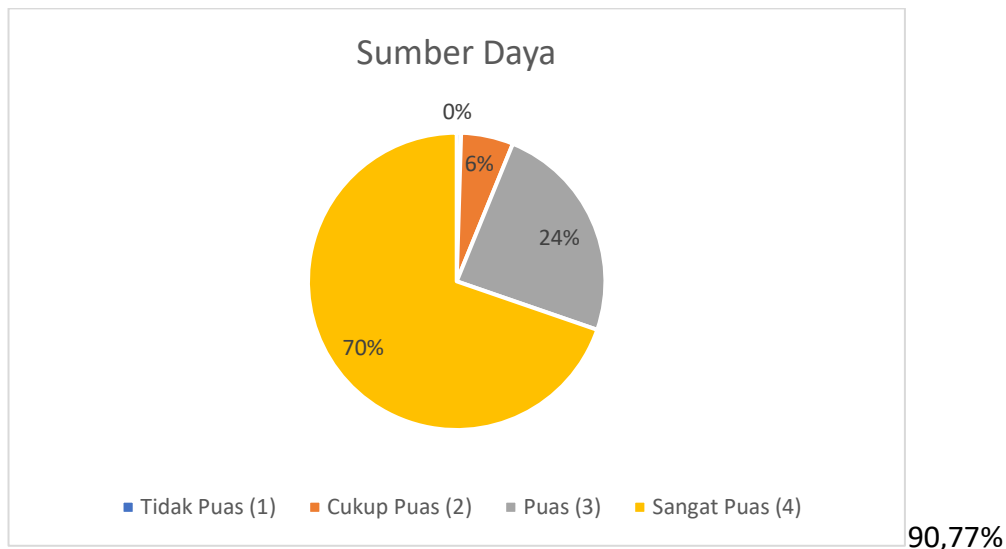
Indikator penelitian mencakup aspek keterlibatan mahasiswa dalam penelitian. Berdasarkan hasil penjarangan data, ditemukan bahwa 66% mahasiswa merasa sangat puas, 23% merasa puas, 10% mahasiswa cukup puas, dan 1% mahasiswa tidak puas. Indeks skor kepuasan yang dihasilkan pada indikator ini adalah **88,82%**, dengan kategori **sangat puas**. Indikator ini mendapatkan hasil yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

2.10 Pengabdian Kepada Masyarakat



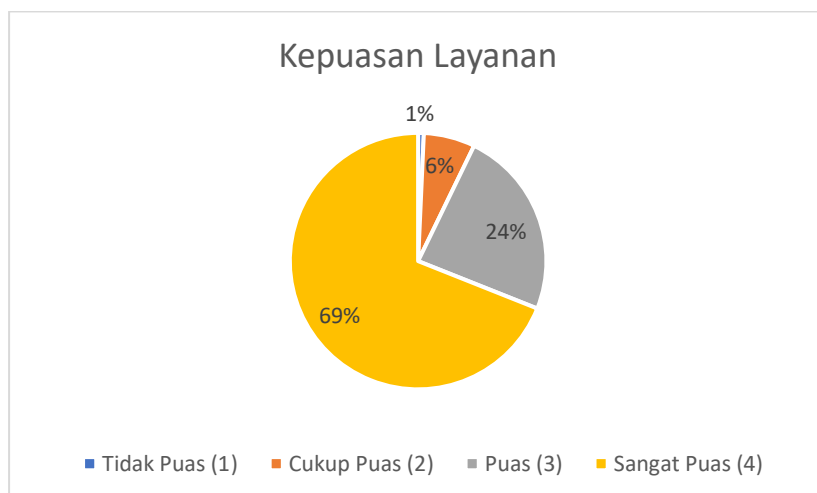
Indikator pengabdian kepada masyarakat mengukur kepuasan mahasiswa terkait keterlibatan mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat. Pada indikator ini, didapatkan data berupa 66% mahasiswa mengaku sangat puas, 24% mahasiswa sudah puas, 9% mahasiswa merasa cukup puas, dan 1% mahasiswa yang tidak puas. Indeks skor kepuasan yang dihasilkan dari indikator ini adalah **88,93%**, dengan kategori **sangat puas**. Oleh karena itu indikator ini perlu dipertahankan.

2.11 Sumber daya



Indikator sumber daya mencakup aspek 1) kualitas seleksi dan informasi penerimaan Mahasiswa Baru, 2) kualitas dan dukungan teknologi dan informasi, 3) kualitas dan dukungan terhadap aktivitas ekstrakurikuler. Berdasarkan hasil penjarangan data, ditemukan bahwa 70% mahasiswa merasa sangat puas, 24% merasa puas, 6% mahasiswa cukup puas, dan 0% atau tidak ada mahasiswa tidak puas. Indeks skor kepuasan yang dihasilkan pada indikator ini adalah **90,77%**, dengan kategori **sangat puas**. Indikator ini mendapatkan hasil yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

2.12 Kepuasan Layanan



Kepuasan layanan merupakan indikator yang mengukur aspek 1) kejelasan dan kelengkapan informasi persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan kelembagaan, 2) prosedur pemberian layanan kelembagaan, 3) waktu pemberian layanan kelembagaan, 4) biaya pemberian layanan kelembagaan, 5) produk layanan kelembagaan, 6) kompetensi pelaksana layanan kelembagaan, 7) perilaku pelaksana layanan kelembagaan, 8) penanganan pengaduan terkait pelaksanaan layanan kelembagaan, 9) kualitas layanan kelembagaan. Terdapat 69% mahasiswa merasa sangat puas terkait indikator ini, 24% merasa puas, 6% mengaku cukup puas, dan hanya 1% yang tidak puas. Indikator ini memiliki indeks skor **90,27%**, dengan kategori **sangat puas**. Oleh karena itu, indikator ini harus dipertahankan.

3. TENAGA KEPENDIDIKAN

3.1. Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS)

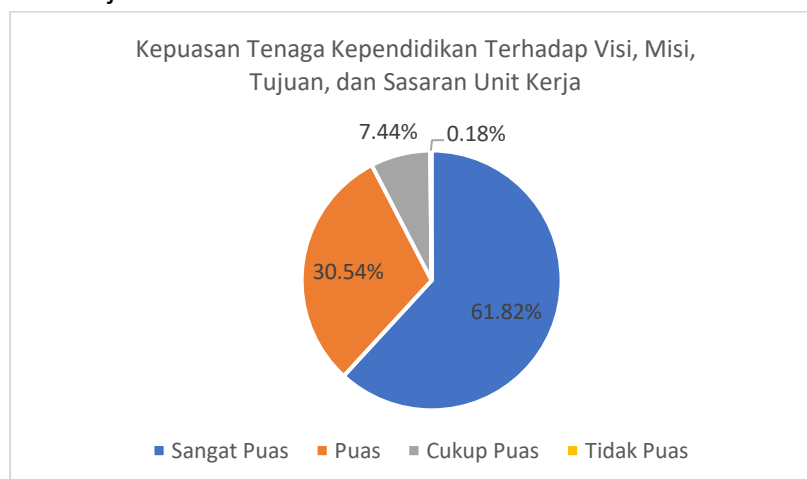
Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari survei.um.ac.id, indikator pemahaman tenaga kependidikan terhadap rumusan visi, misi, tujuan, dan sasaran Universitas Negeri Malang diperoleh hasil bahwa sebagian besar tenaga kependidikan memahami rumusan tersebut dengan persentase 97,95%. Sebesar 2,05% tenaga kependidikan tidak memahami rumusan visi, misi, tujuan, dan sasaran UM. 99% tenaga kependidikan memahami rumusan visi, misi, tujuan, dan sasaran di unit kerja, sedangkan hanya 1% saja yang tidak memahami rumusan tersebut.

Hasil survei menunjukkan bahwa 16,2% tenaga kependidikan mengetahui rumusan visi, misi, tujuan, dan sasaran unit kerja dari rapat, 15,8% dari banner, 5,7% dari kegiatan kemahasiswaan, 27,7% dari laman UM, dan sisanya sebesar 34,6% dari sumber lainnya. Sebaran persentase tersebut memiliki kesamaan dengan data terkait sarana informasi yang digunakan tenaga kependidikan UM untuk memahami rumusan visi, misi, tujuan, dan sasaran Universitas Negeri Malang, yaitu dari rapat, 15,8% dari banner, 5,7% dari kegiatan kemahasiswaan, 27,7% dari laman UM, dan sisanya sebesar 34,6% dari sumber lainnya.

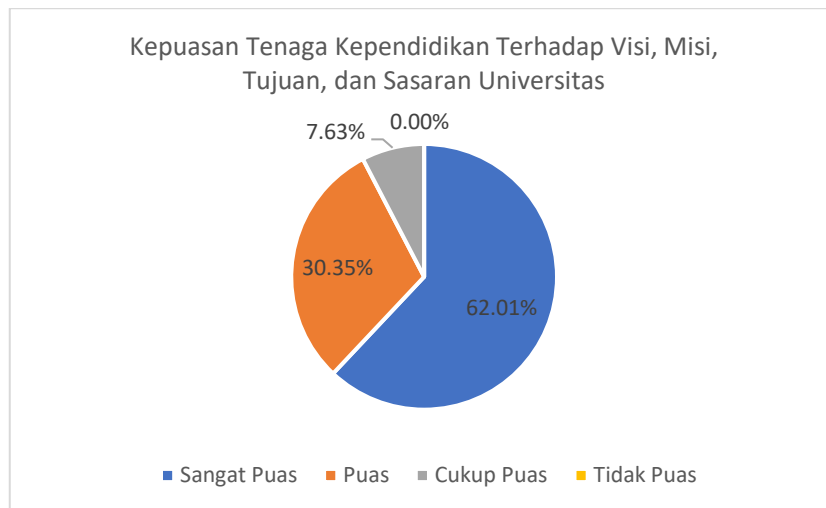
Hasil penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap visi, misi, tujuan, dan sasaran unit kerja menunjukkan bahwa sebanyak 61,82% sangat puas, 30,54% puas, 7,44% cukup puas, dan 0,18% tidak puas. Dari hasil tersebut diperoleh indeks skor sebesar 88,50%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas atas visi, misi, tujuan, dan sasaran unit kerja.

Hasil penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap visi, misi, tujuan, dan sasaran universitas menunjukkan bahwa sebanyak 62,01% sangat puas, 30,35% puas, dan 7,63% cukup puas. Dari hasil tersebut diperoleh indeks skor kepuasan sebesar **88,59%**, dengan kategori **sangat puas**, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas atas visi, misi, tujuan, dan sasaran universitas.

Berikut adalah diagram dari kepuasan tenaga kependidikan terhadap visi, misi, tujuan, dan sasaran di tingkat unit kerja.



Berikut adalah diagram dari kepuasan tenaga kependidikan terhadap visi, misi, tujuan, dan sasaran di tingkat universitas.



3.2. Kepuasan Layanan

Survei kepuasan layanan pada tenaga kependidikan memiliki beberapa indikator. Pada indikator kejelasan dan kelengkapan informasi persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan kelembagaan, diperoleh hasil bahwa 54,18% sangat puas, 30,54% puas, 14,15%, dan 1,13% tenaga kependidikan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Dari hasil tersebut diperoleh indeks skor sebesar 84,45%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas atas kejelasan dan kelengkapan informasi persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan kelembagaan.

Pada indikator kepuasan layanan terkait prosedur pemberian layanan kelembagaan, 56,23% tenaga kependidikan sangat puas, 31,28% puas, 11,91% cukup puas, dan 0,58% tidak puas. Dari hasil tersebut diperoleh indeks skor sebesar 85,8% sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas atas layanan terkait prosedur pemberian layanan kelembagaan. Pada indikator kepuasan terhadap waktu pemberian layanan kelembagaan, 56,23% tenaga kependidikan menyatakan sangat puas, 32,02% puas, 11,35% cukup puas, dan 0,4% tidak puas. Berdasarkan data tersebut diperoleh indeks skor sebesar 86,03%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap waktu pemberian layanan kelembagaan.

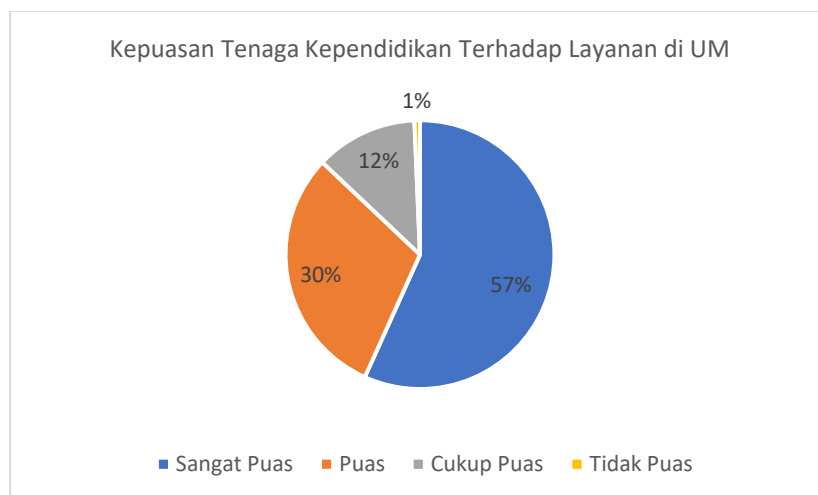
Survei atas indikator biaya pemberian layanan kelembagaan menunjukkan bahwa 57,72% tenaga kependidikan sangat puas, 29,23% puas, 12,10% cukup puas, dan 0,95% tidak puas. Berdasarkan data tersebut diperoleh indeks skor 85,94% sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap biaya pemberian layanan kelembagaan. Survey atas indikator produk layanan kelembagaan menunjukkan bahwa 56,42% sangat puas, 30,91% puas, 12,29% cukup puas, dan 0,38% tidak puas. Indeks skor untuk indikator produk layanan kelembagaan adalah 85,84%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas dengan produk layanan kelembagaan.

Indikator kompetensi pelaksana layanan kelembagaan menunjukkan bahwa 58,84% sangat puas, 29,79% puas, 10,98% cukup puas, dan 0,39% tidak puas. Indeks skor untuk indikator kompetensi pelaksana layanan kelembagaan adalah 86,77%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas dengan produk layanan kelembagaan. Pada indikator kompetensi perilaku pelaksana layanan kelembagaan menunjukkan bahwa 57,72% sangat puas, 30,16% puas, 11,17% cukup puas, dan 0,95% tidak puas. Indeks skor untuk indikator kompetensi perilaku

pelaksana layanan kelembagaan adalah 86,17%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas dengan kompetensi perilaku pelaksana layanan kelembagaan.

Indikator kepuasan tenaga kependidikan terhadap penanganan pengaduan terkait pelaksanaan layanan kelembagaan menunjukkan bahwa sebesar 55,49% sangat puas, 28,86% puas, 14,52% cukup puas, dan 1,13% tidak puas. Indeks skor untuk indikator kepuasan tenaga kependidikan terhadap penanganan pengaduan terkait pelaksanaan layanan kelembagaan adalah 84,68%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas dengan penanganan pengaduan terkait pelaksanaan layanan kelembagaan. Indikator kepuasan tenaga kependidikan berdasarkan kualitas layanan kelembagaan menunjukkan bahwa 96,7% sangat puas, 2,33% puas, 0,94% cukup puas, dan 0,03% tidak puas. Indeks skor pada indikator ini adalah 98,93%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas dengan kualitas layanan kelembagaan di Universitas Negeri Malang.

Secara keseluruhan, penilaian untuk kepuasan layanan pada tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang adalah 56,73% sangat puas, 30,31% puas, 12,29% cukup puas, 0,66% tidak puas. Indeks skor kepuasan layanan pada tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang adalah **85,78%** dengan kategori **sangat puas**. Dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan UM sangat puas dengan layanan di Universitas Negeri Malang.



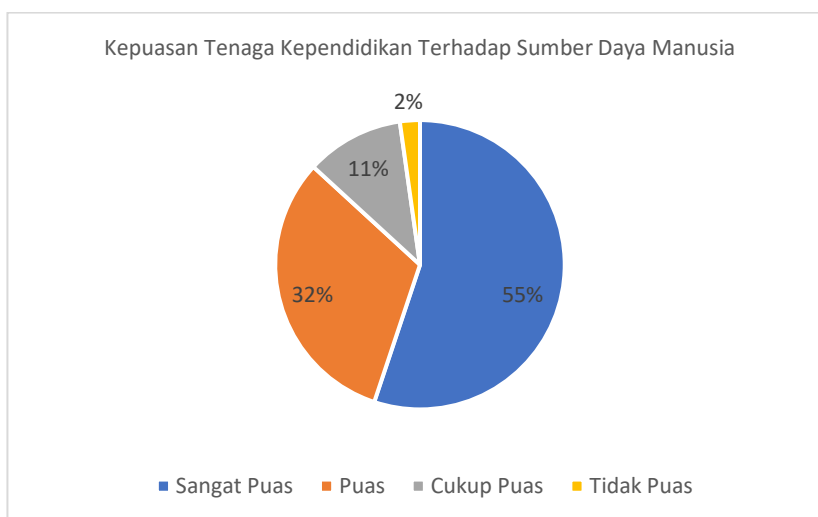
3.3. Sumber Daya Manusia

Survei kepuasan sumber daya manusia pada tenaga kependidikan memiliki beberapa indikator. Pada indikator kualitas dan transparansi proses penerimaan tenaga kependidikan, diperoleh hasil bahwa 53,44% sangat puas, 31,84% puas, 10,05%, dan 4,67% tenaga kependidikan tidak puas dengan kualitas dan transparansi proses penerimaan tenaga kependidikan. Dari hasil tersebut diperoleh indeks skor sebesar 83,51%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas kualitas dan transparansi proses penerimaan tenaga kependidikan.

Pada indikator kepuasan terhadap relevansi keahlian tenaga kependidikan dengan unit kinerja diperoleh hasil 57,91% sangat puas, 30,54% puas, 9,49% cukup puas, dan 2,04% tidak puas. Indeks skor pada indikator ini adalah 86,08%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap relevansi keahlian tenaga kependidikan dengan unit kinerja. Pada indikator kepuasan terhadap deskripsi tugas diperoleh hasil 56,61% sangat puas, 31,09% puas, 11,35% cukup puas, dan 0,93% tidak puas. Indeks skor pada indikator ini adalah 85,84%, sehingga dapat

disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap deskripsi tugas. Indikator kepuasan kependidikan terhadap beban pekerjaan diperoleh bahwa 52,51% sangat puas, 33,33% puas, 12,84% cukup puas, dan 1,3% tidak puas. Indeks skor pada indikator ini adalah 84,26%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas dengan beban pekerjaan yang diberikan.

Secara keseluruhan, penilaian untuk kepuasan sumber daya manusia pada tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang menunjukkan 55,12% sangat puas, 31,70% puas, 10,94% cukup puas, dan 2,23% tidak puas. Indeks skor kepuasan sumber daya manusia pada tenaga kependidikan sebesar **84,92%** yang menunjukkan bahwa tenaga kependidikan **sangat puas**.



3.4. Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Survei kepuasan keuangan, sarana, dan prasarana pada tenaga kependidikan memiliki beberapa indikator. Pada indikator kualitas sarana dan prasarana, diperoleh hasil bahwa 54,37% sangat puas, 30,72% puas, 11,91%, dan 2,97% tenaga kependidikan tidak puas dengan kualitas sarana dan prasarana. Dari hasil tersebut diperoleh indeks skor sebesar 84,12%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas kualitas sarana dan prasarana di Universitas Negeri Malang.

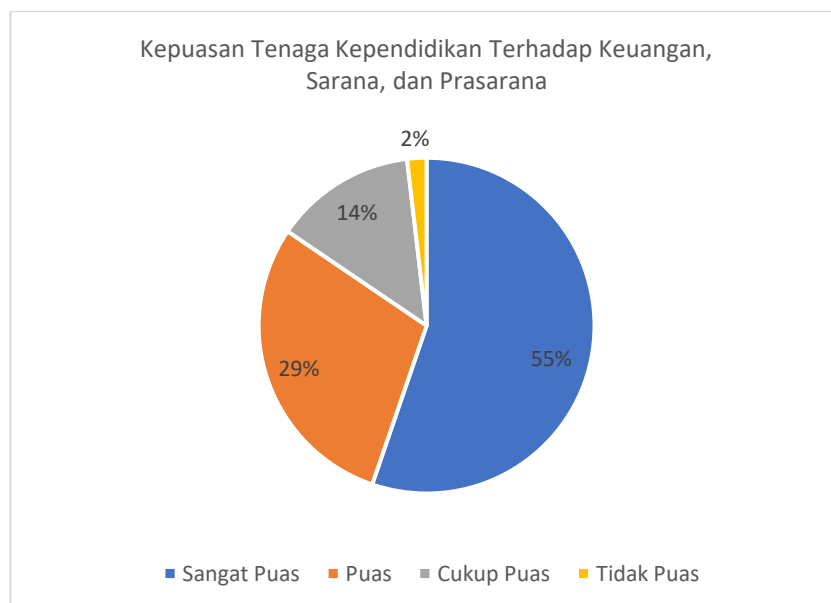
Pada indikator kepuasan terhadap kualitas dukungan untuk pengembangan profesi diperoleh hasil 54,18% sangat puas, 27,74% puas, 15,64% cukup puas, dan 2,42% tidak puas. Indeks skor pada indikator ini adalah 83,42%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap kualitas dukungan untuk pengembangan profesi. Pada indikator kepuasan terhadap kualitas koordinasi di dalam unit diperoleh hasil 56,61% sangat puas, 28,67% puas, 12,47% cukup puas, dan 2,23% tidak puas. Indeks skor pada indikator ini adalah 84,91%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap kualitas koordinasi di dalam unit.

Pada indikator kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas koordinasi antar unit di dalam universitas diperoleh hasil 53,63% sangat puas, 29,05% puas, 16,38% cukup puas, dan 0,93% tidak puas. Indeks skor pada indikator ini adalah 83,84%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap kualitas koordinasi antar unit di Universitas Negeri Malang. Indikator kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas, keamanan, dan kenyamanan lingkungan kerja diperoleh hasil 58,47% sangat puas, 29,79% puas, 10,98% cukup puas, dan 0,74% tidak puas.

Indeks skor pada indikator ini diperoleh sebesar 86,49%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap kualitas, keamanan, dan kenyamanan lingkungan kerja.

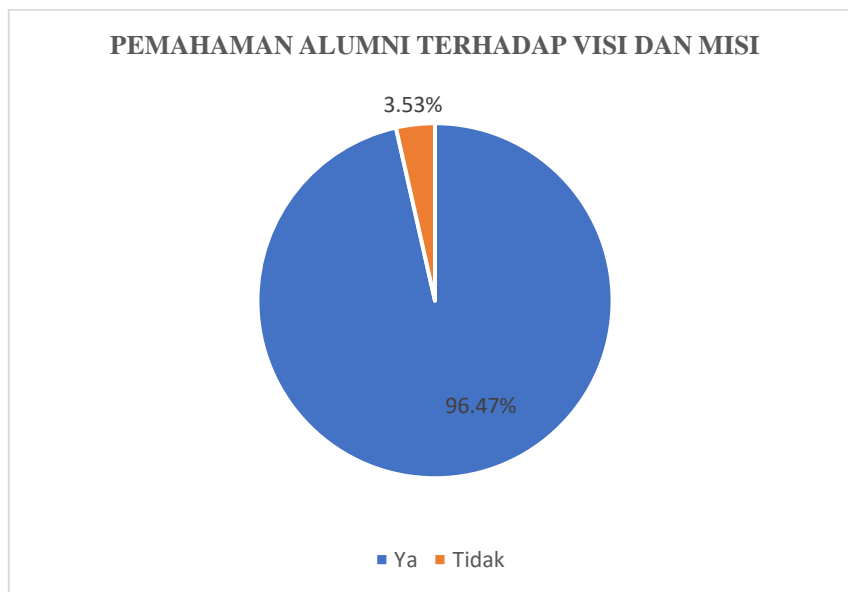
Pada indikator kepuasan tenaga kependidikan terhadap keselamatan lingkungan dan keamanan kerja diperoleh hasil 57,72% sangat puas, 28,67% puas, 12,47% cukup puas, dan 1,11% tidak puas. Indeks skor pada indikator ini diperoleh 85,75% sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap keselamatan lingkungan dan keamanan kerja di Universitas Negeri Malang. Indikator kepuasan tenaga kependidikan terhadap gaji dan tunjangan tenaga kependidikan menunjukkan bahwa 51,76% sangat puas, 29,98% puas, 15,64% cukup puas, dan 2,60% tidak puas. Indeks skor yang diperoleh pada indikator ini adalah 82,72%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas terhadap gaji dan tunjangan yang diterima.

Secara keseluruhan, penilaian untuk kepuasan keuangan, sarana, dan prasarana pada tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang menunjukkan 55,25% sangat puas, 29,23% puas, 13,64% cukup puas, dan 1,86% tidak puas. Indeks skor kepuasan keuangan, sarana, dan prasarana pada tenaga kependidikan sebesar **84,47%** menunjukkan bahwa tenaga kependidikan sangat puas.



4. ALUMNI

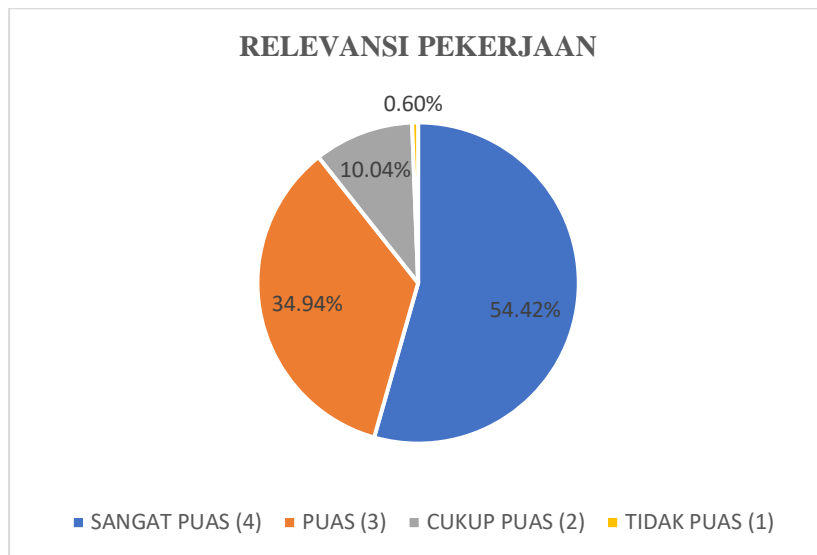
4.1. Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS)



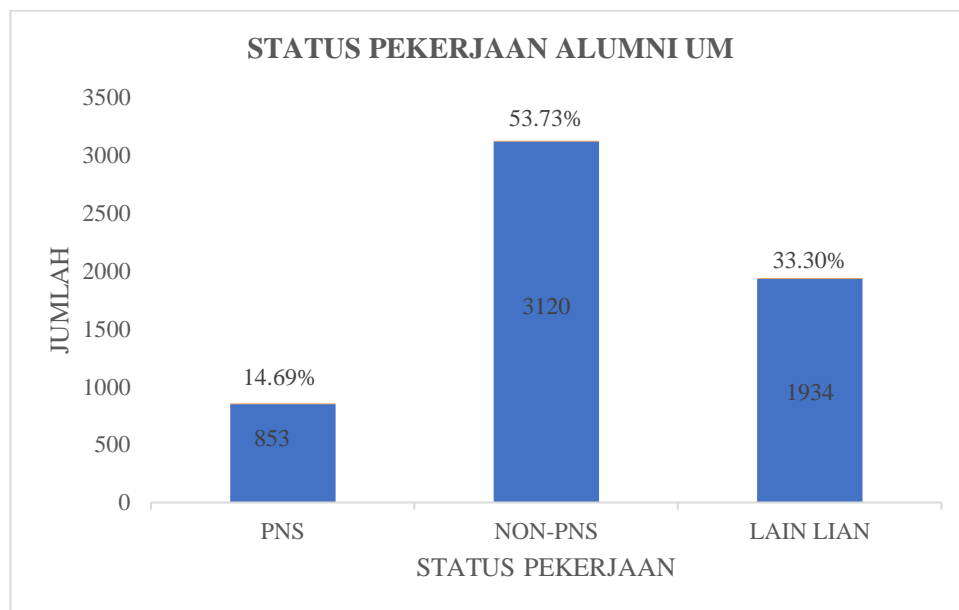
Data ditemukan hasil survei Alumni berdasarkan Pemahaman terhadap visi misi Universitas Negeri Malang. berdasarkan jumlah lulusan tahun 2022 sejumlah 5807 responden yang melakukan pengisian angket didapatkan nilai 96,47% untuk respons ya (artinya memahami visi misi UM), dan 3,57% untuk respons tidak (artinya belum memahami visi misi UM). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemahaman alumni terhadap VMTS UM sangat tinggi. Berdasarkan data ini diketahui alumni memahami visi dan misi UM artinya setiap bentuk media sosialisasi visi dan misi di UM mampu memberikan pemahaman kepada alumni. Diharapkan UM terus meningkatkan sosialisasi dalam berbagai media dan diseminasi visi misi ke dalam kegiatan alumni.

4.2. Relevansi Program Studi dengan Pekerjaan Alumni

Data ditemukan hasil survei Alumni berdasarkan pekerjaan yang relevan dengan program studi selama menempuh pendidikan di UM, didapatkan sebanyak nilai 84,8% untuk respons ya (artinya bidang pekerjaan sesuai dengan program studi), dan; 15,2% untuk respons tidak (artinya bidang pekerjaan tidak sesuai dengan program studi). Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebagian besar telah bekerja sesuai dengan program studi yang ditempuh di UM. Indeks skor kepuasan yaitu sebesar $= ((4 \times 54,42\%) + (3 \times 34,94\%) + (2 \times 10,04\%) + 0,6\%) / 4 = 85,79\%$, dengan kategori **sangat puas**. Sehingga tindak lanjut yang diambil adalah mempertahankan yang sudah ada.

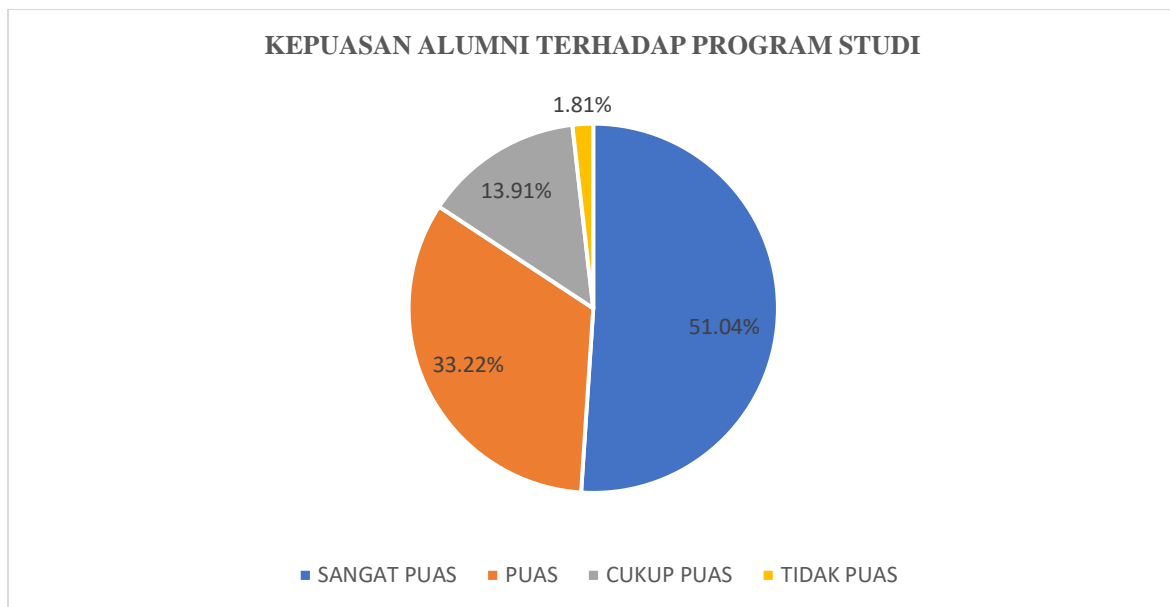


4.3. Status Pekerjaan Alumni UM



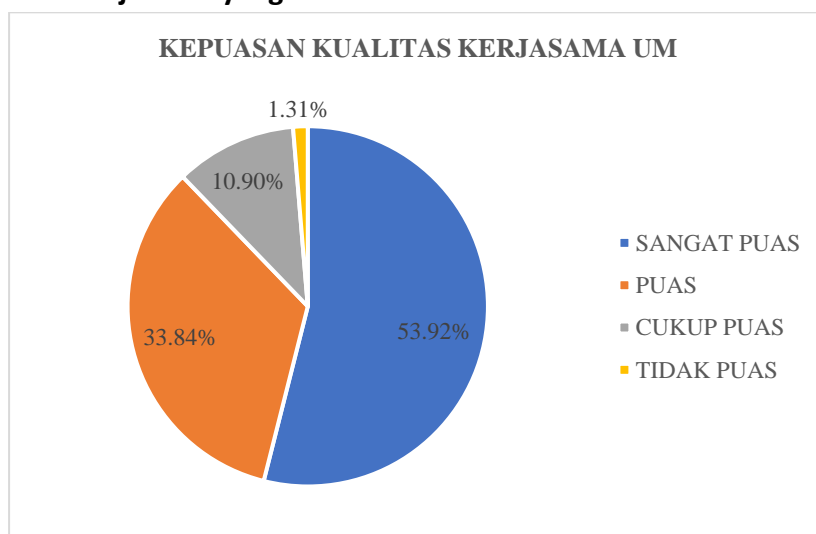
Berdasarkan data hasil survei alumni berdasarkan Status Pekerjaan Alumni UM, didapatkan nilai 14,6% untuk alumni yang bekerja menjadi PNS, 53,73% yang bekerja menjadi Non-PNS, dan 33,30% yang bekerja lain-lain. Pekerjaan Non-PNS pada alumni diketahui diantaranya bekerja sebagai guru honorer, dosen swasta, karyawan, wirausaha, dan pedagang. Sedangkan untuk pekerjaan lain-lain pada alumni mewakili respons *freelance*, dan belum bekerja. Berdasarkan data yang diperoleh mayoritas alumni UM tahun 2022 bekerja pada pekerjaan Non-PNS. Hasil tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kegiatan jobseeker untuk memudahhi alumni dalam mencari pekerjaan dengan mudah dan sesuai program studi.

4.4. Kepuasan Alumni Terhadap Program Studi



Berdasarkan data hasil survei alumni berdasarkan Kepuasan Alumni Terhadap Program Studi UM, didapatkan nilai 51,04% untuk sangat puas, 33,22% untuk puas, 13,91% untuk cukup, dan 1.81 % untuk tidak puas. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebagian besar telah bekerja sesuai dengan program studi yang ditempuh di UM. Indeks skor kepuasan yang didapatkan sebesar $((4 \times 51,04\%) + (3 \times 33,22\%) + (2 \times 13,91\%) + 1.81\%) / 4 = 83,36\%$, dengan kategori **sangat puas**. Hasil tersebut dapat digunakan untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanan program studi baik dari sisi akademik maupun non-akademik.

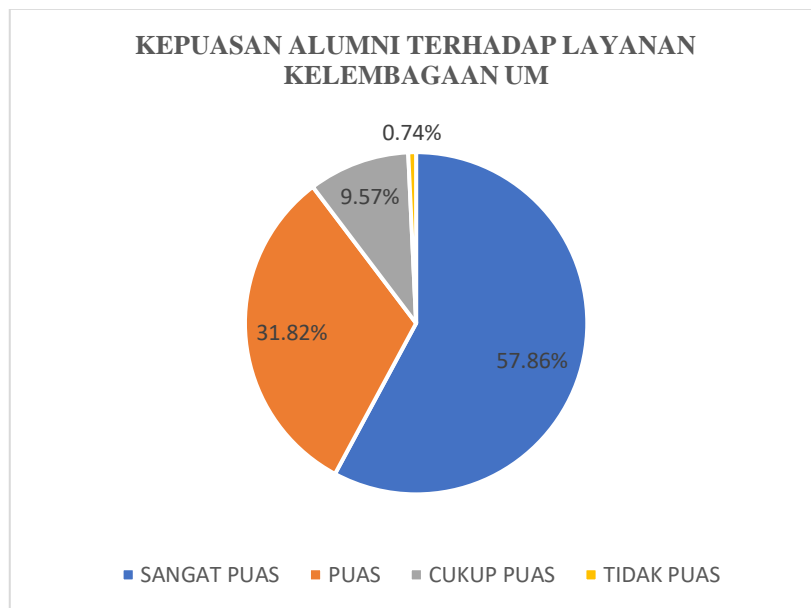
4.5 Kepuasan Kualitas Kerjasama yang dilakukan UM



Berdasarkan data hasil survei alumni berdasarkan Kualitas Kerjasama yang dilakukan UM Terhadap Program Studi UM, didapatkan nilai 53,92% untuk sangat puas, 33,84% untuk puas, 10,90% untuk cukup, dan 1,31% untuk tidak puas. Indeks skor kepuasan yang didapatkan sebesar $((4 \times 53,92\%) + (3 \times 33,84\%) + (2 \times 10,90\%) + 1 \times 1,31\%) / 4 = 85,07\%$, dengan kategori **sangat puas**. Hasil

tersebut dapat digunakan untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan kerjasama dalam negeri dan luar negeri, serta dapat menyerap lulusan untuk bekerja dengan cepat.

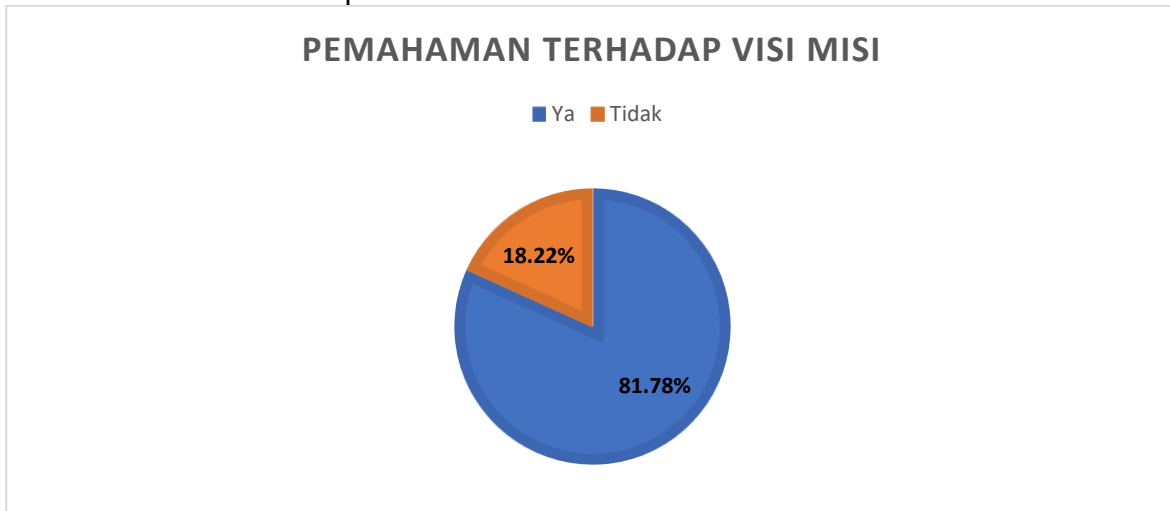
4.6 Kepuasan Layanan yang Diberikan oleh Lembaga UM



Berdasarkan data hasil survei alumni kepuasan layanan yang diberikan UM, didapatkan nilai 57,86% untuk sangat puas, 31,82% untuk puas, 9,57% untuk cukup, dan 0,74% untuk tidak puas. Indeks skor kepuasan yang didapatkan sebesar $((4 \times 57,86\%) + (3 \times 31,82\%) + (2 \times 9,57\%) + 0,74\%) / 4 = 86,70\%$, dengan kategori **sangat puas**. Hasil tersebut dapat digunakan untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan performa layanan yang lebih optimal sebagai bentuk peningkatan kinerja.

2.1. Visi dan Misi

2.1.1. Pemahaman terhadap Visi dan Misi

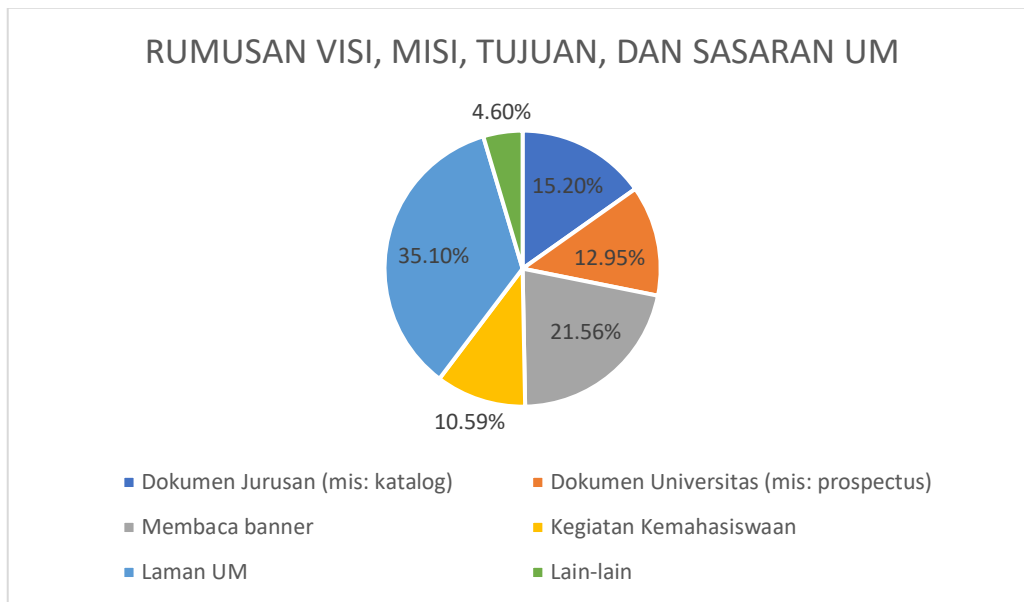


Gambar 1. Pemahaman Pengguna terhadap Visi dan Misi

Data ditemukan hasil survei Pengguna berdasarkan Pemahaman terhadap visi misi Universitas Negeri Malang, didapatkan nilai 81,78% untuk respons ya (artinya memahami visi misi UM), dan; 18,22% untuk respons tidak (artinya belum memahami visi misi UM). Berdasarkan data ini diketahui pengguna memahami visi dan misi UM artinya setiap bentuk kerjasama dan penggunaan SDM yang ada di UM bisa memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai visi dan misi UM. Sehingga perlu diperhatikan untuk mempertahankan dan tetap memberikan pemahaman kepada pengguna UM.

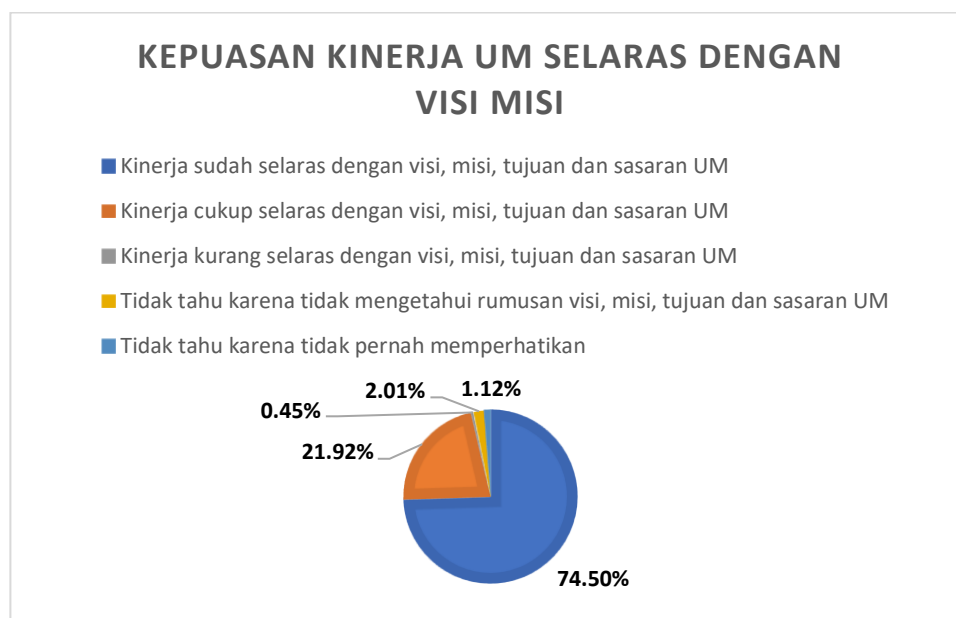
5. PENGGUNA

5.1. Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS)



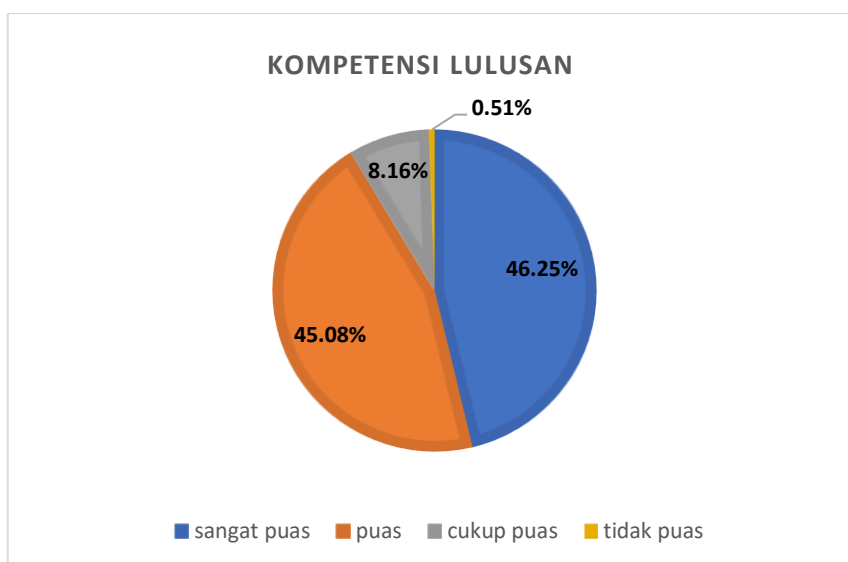
Data ditemukan hasil survei Pengguna berdasarkan rumusan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS) UM, didapatkan sebanyak 15,2% mengetahui VMTS dari dokumen Jurusan (misal: katalog); 12,9% mengetahui dari dokumen Universitas (misal: prospectus); 21,6% mengetahui dari membaca banner, 10,6% mengetahui melalui kegiatan kemahasiswaan; 35,1% mengetahui dari Laman UM, dan; 4,6% mengetahui VMTS UM dari hal lainnya. Artinya dari hasil survei ini diketahui bahwa pengguna mengetahui VMTS UM kebanyakan melalui laman UM sendiri. Sehingga perlu diperhatikan untuk pihak UM terus memantau dan meng-*update* laman UM sebagai media untuk memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai VMTS UM yang bisa menjadi penilaian lainnya bagi pengguna untuk melakukan kerjasama ataupun mendapatkan kesamaan visi maupun misi dalam menggunakan layanan yang ada di UM.

5.2. Kepuasan kinerja universitas yang selaras dengan visi misi



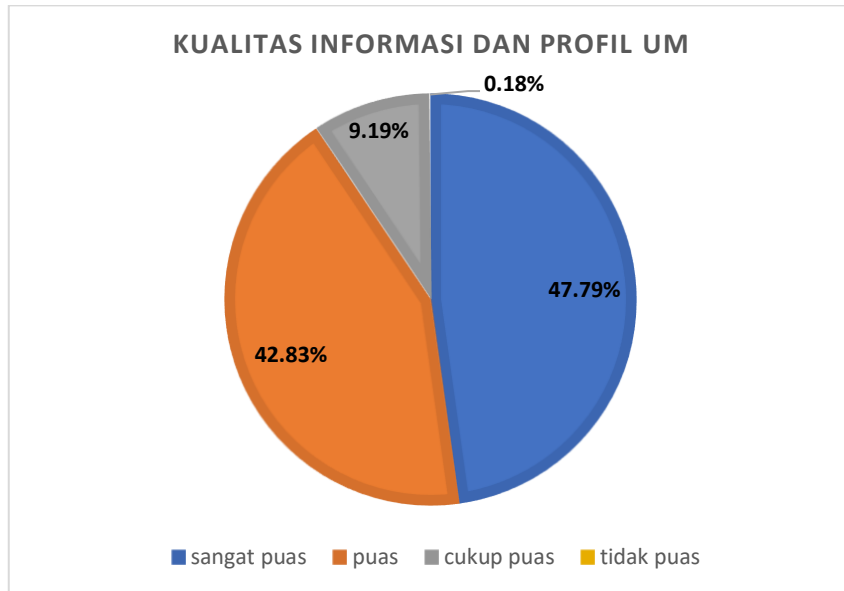
Data ditemukan hasil survei pengguna berdasarkan kepuasan atas kinerja yang selaras dengan visi dan misi UM, didapatkan nilai 74,5% untuk merespons bahwa kinerja sudah selaras dengan visi, misi, tujuan dan sasaran UM; 21,92% untuk respons kinerja cukup selaras dengan visi, misi, tujuan dan sasaran UM; 0,45% merespons kinerja kurang selaras dengan visi, misi, tujuan dan sasaran UM, 2,01% merespons tidak tahu karena tidak mengetahui rumusan visi, misi, tujuan dan sasaran UM, dan; 1,12% merespons tidak tahu karena tidak pernah memperhatikan. Berdasarkan data ini didapatkan bahwa pengguna cenderung sudah merasa puas dengan kinerja UM yang selaras dengan visi misi. Sehingga perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas kinerja dan keselarasan terhadap visi dan misi UM karena ini menjadi cermin dari kinerja yang dihasilkan kepada pengguna atau mitra.

5.3. Kompetensi lulusan



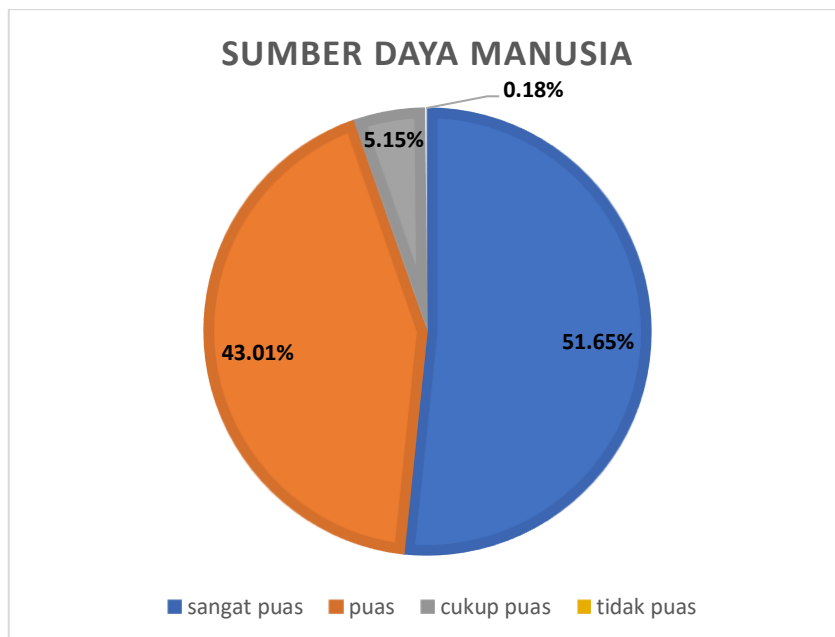
Berdasarkan data yang telah dihimpun, didapatkan pada aspek kompetensi lulusan, terdapat beberapa indikator diantaranya: (1) Integritas (Etika dan Moral) Lulusan UM dalam bekerja; (2) Profesionalisme lulusan UM dalam bekerja; (3) Kemahiran berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dalam bahasa Inggris; (4) Tingkat penguasaan TIK untuk menunjang dan memaksimalkan pekerjaan; (5) Kemahiran dan kecerdasan berkomunikasi dalam situasi kerja; (6) Kemampuan bekerja dalam tim; (7) Potensi pengembangan diri dalam bekerja; (8) Wawasan interdisipliner, dan; (9) Kepemimpinan. Data ditemukan hasil survei Pengguna berdasarkan kompetensi lulusan Universitas Negeri Malang, didapatkan nilai 46,25% untuk respons sangat puas; 45,08% untuk respons puas; 8,16% merespons cukup puas, dan; 0,51% merespons tidak puas. Indeks skor kepuasan Pengguna yang berkaitan dengan kompetensi lulusan yaitu sebesar $((4 \times 46,25\%) + (3 \times 45,08\%) + (2 \times 8,16\%) + (1 \times 0,51\%)) / 4 = 84,27\%$, dengan kategori **sangat puas**. Sehingga perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas kompetensi lulusan UM karena sejauh ini menunjukkan bahwa lulusan UM mampu memberikan performa yang sangat baik di dunia kerja/masyarakat.

5.4. Kualitas informasi dan profil UM



Berdasarkan data yang telah dihimpun, didapatkan pada aspek kualitas informasi dan profil UM. Data ditemukan nilai 47,79% untuk respons sangat puas; 42,83% untuk respons puas; 9,19% merespons cukup puas, dan; 0,18% merespons tidak puas. Indeks skor kepuasan yang didapatkan yaitu sebesar $((4 \times 47,79\%) + (3 \times 42,83\%) + (2 \times 9,19\%) + (1 \times 0,18\%)) / 4 = 84,56\%$, dengan kategori **sangat puas**. Berdasarkan hasil nilai ini perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas akan pemaparan informasi dan profil UM kepada pengguna layanan UM perlu dipertahankan. Artinya UM telah memberikan informasi dan memaparkan profilnya dengan jelas dan baik.

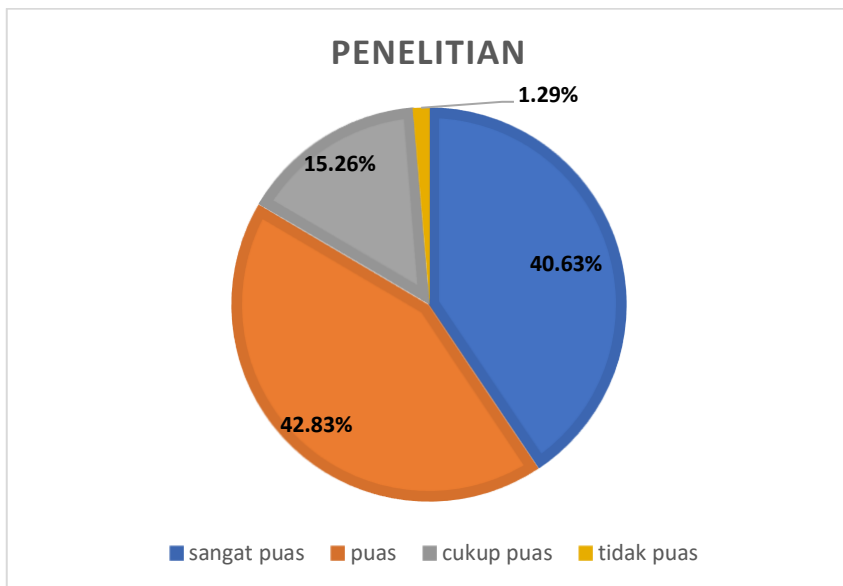
5.5. Sumber Daya Manusia



Berdasarkan data yang telah dihimpun, pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di UM termasuk kualitas alumni yang bekerja di instansi Pengguna. Data ditemukan bahwa survei Pengguna berdasarkan SDM UM, didapatkan nilai 51,65% untuk respons sangat puas; 43,01% untuk respons puas; 5,15% merespons cukup puas, dan; 0,18% merespons tidak puas. Indeks skor

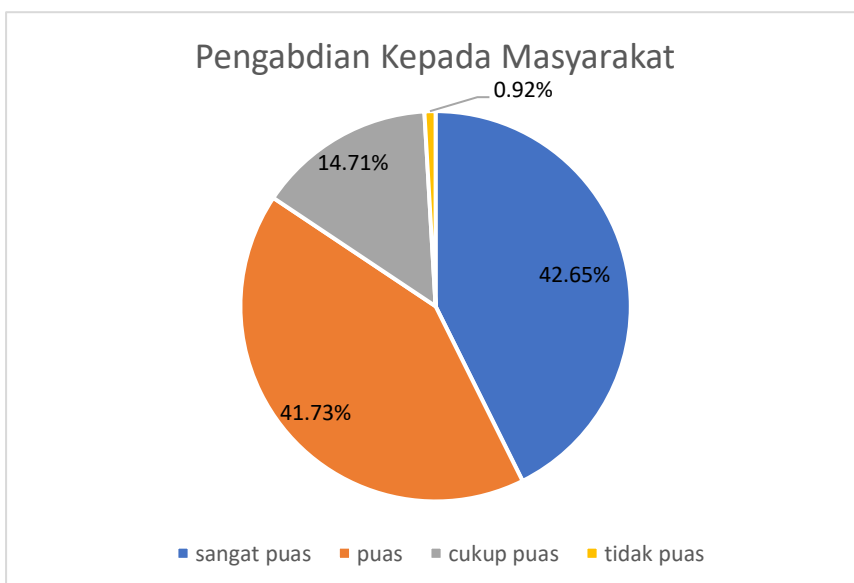
kepuasan yang didapatkan yaitu sebesar $((4 \times 51,65\%) + (3 \times 43,01\%) + (2 \times 5,15\%) + (1 \times 0,18\%))/4 = 86,53\%$, dengan kategori **sangat puas**. Artinya lulusan UM yang telah bekerja dinilai memiliki kualitas SDM yang mumpuni dan diharapkan dalam instansi tersebut. Perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas SDM karena sejauh ini sudah dianggap baik.

5.6. Penelitian



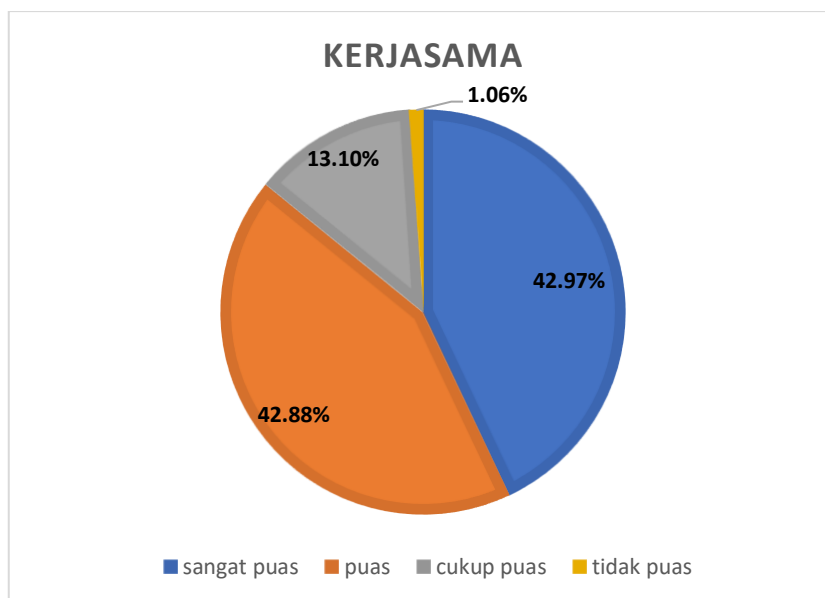
Berdasarkan data yang telah dihimpun, didapatkan pada aspek penelitian artinya bahwa pengguna aktif melakukan penelitian dengan UM. Data melalui survei oleh Pengguna berdasarkan aspek penelitian didapatkan nilai 40,63% untuk respons sangat puas; 42,83% untuk respons puas; 15,26% merespons cukup puas, dan; 1,29% merespons tidak puas. Indeks skor kepuasan yang didapatkan yaitu sebesar $((4 \times 40,63\%) + (3 \times 42,83\%) + (2 \times 15,26\%) + (1 \times 1,29\%))/4 = 80,70\%$, dengan kategori **puas**. Sehingga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas kerjasama dibidang penelitian agar hasilnya lebih maksimal.

5.7. Pengabdian Kepada Masyarakat



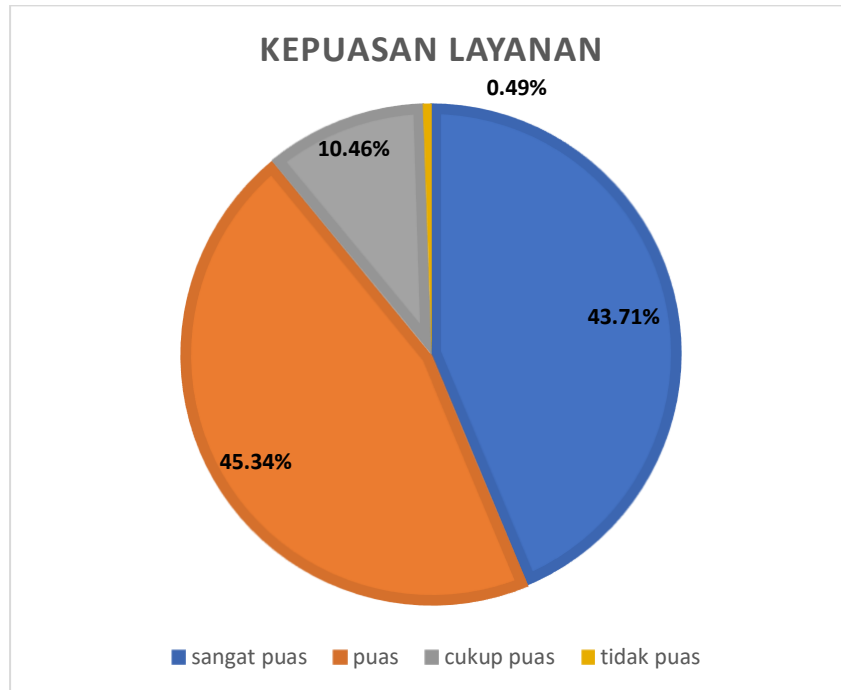
Berdasarkan data yang telah dihimpun, didapatkan pada aspek pengabdian kepada masyarakat yang dijalin oleh UM didasarkan pada keterlibatan aktif UM dan pengguna dalam melaksanakan pengabdian kepada masyarakat secara bersama. Data didapatkan nilai 42,65% untuk respons sangat puas; 42,73% untuk respons puas; 14,71% merespons cukup puas, dan; 0,92% merespons tidak puas. Indeks skor kepuasan yang didapatkan yaitu sebesar $((4 \times 42,65\%) + (3 \times 42,73\%) + (2 \times 14,71\%) + (1 \times 0,92\%)) / 4 = 81,52\%$ dengan kategori **sangat puas**. Artinya hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tinggi dirasakan oleh Pengguna dalam menjalin kerjasama dibidang pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan hasil ini perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas kerjasama dan profesionalitas UM dengan Pengguna khususnya dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat karena sejauh ini UM telah menunjukkan hasil yang baik.

5.8. Kerjasama



Berdasarkan data yang telah dihimpun, didapatkan pada aspek kerjasama yang dijalin oleh UM, terdapat beberapa indikator diantaranya: (1) Kualitas jejaring yang dibangun Universitas; (2) Kontribusi Universitas terhadap pengguna; (3) Kontribusi pengguna terhadap kegiatan akademik Universitas, dan; (4) Kontribusi pengguna terhadap kegiatan non-akademik Universitas. Data ditemukan bahwa survei Pengguna berdasarkan kompetensi lulusan Universitas Negeri Malang, didapatkan nilai 42,97% untuk respons sangat puas; 42,88% untuk respons puas; 13,10% merespons cukup puas, dan; 1,06% merespons tidak puas. Indeks skor kepuasan yang didapatkan yaitu sebesar $((4 \times 42,97\%) + (3 \times 42,88\%) + (2 \times 13,10\%) + (1 \times 1,06\%)) / 4 = 81,94\%$, dengan kategori **sangat puas**. Artinya hasil survei Pengguna ini menunjukkan bahwa memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap kerjasama yang dilakukan bersama UM. Sehingga perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas kerjasama dan profesionalitas UM dengan Pengguna karena sejauh ini UM telah menunjukkan jalinan kerjasama bersama Pengguna dan mampu memberikan performa yang baik.

2.8. Kepuasan Layanan

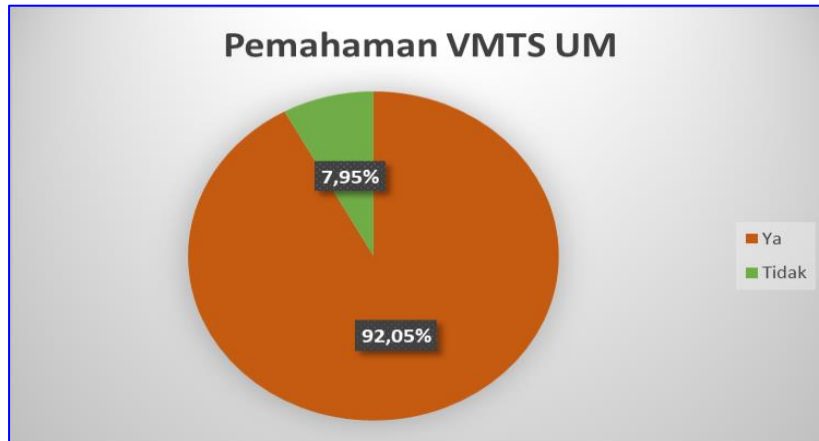


Berdasarkan data yang telah dihimpun, didapatkan pada aspek kepuasan layanan yang diberikan oleh UM, terdapat beberapa indikator diantaranya: (1) Kejelasan dan kelengkapan informasi persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan kelembagaan; (2) Prosedur pemberian layanan kelembagaan; (3) Waktu pemberian layanan kelembagaan; (4) Biaya pemberian layanan kelembagaan; (5) Produk layanan kelembagaan; (6) Kompetensi pelaksana layanan kelembagaan; (7) Perilaku pelaksana layanan kelembagaan; (8) Penanganan pengaduan terkait pelaksanaan layanan kelembagaan, dan; (9) Kualitas layanan kelembagaan. Data ditemukan bahwa survei yang dilakukan oleh Pengguna berdasarkan kepuasan atas layanan UM, didapatkan nilai 43,71% untuk respons sangat puas; 45,34% untuk respons puas; 10,46% merespons cukup puas, dan; 0,49% merespons tidak puas. Indeks skor kepuasan yang didapatkan yaitu sebesar $((4 \times 45,34\%) + (3 \times 43,71\%) + (2 \times 10,46\%) + (1 \times 0,49\%)) / 4 = 83,07\%$, dengan kategori **sangat puas**. Artinya hasil survei ini menunjukkan bahwa Pengguna memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap layanan yang diberikan UM. Sehingga perlu diperhatikan untuk mempertahankan layanan yang diberikan kepada pengguna/mitra karena sejauh ini UM telah memberikan layanan kerjasama yang cukup baik kepada pengguna dan menjamin kualitas terhadap layanan yang diberikan.

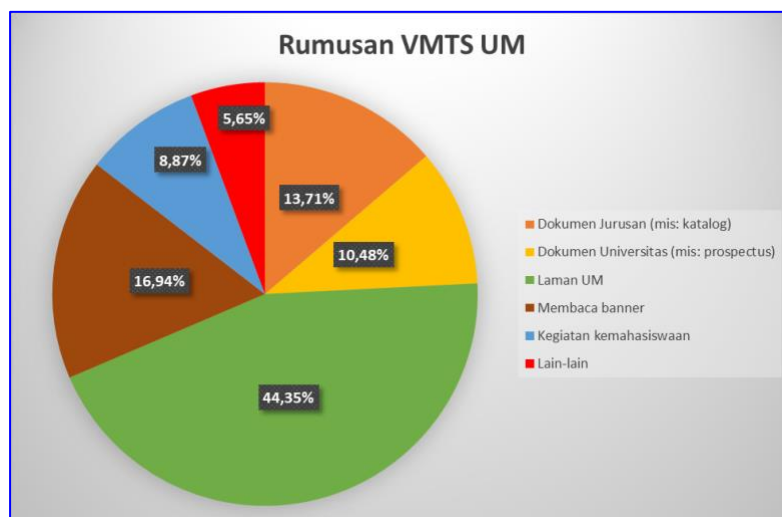
6. MITRA

6.1. Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS)

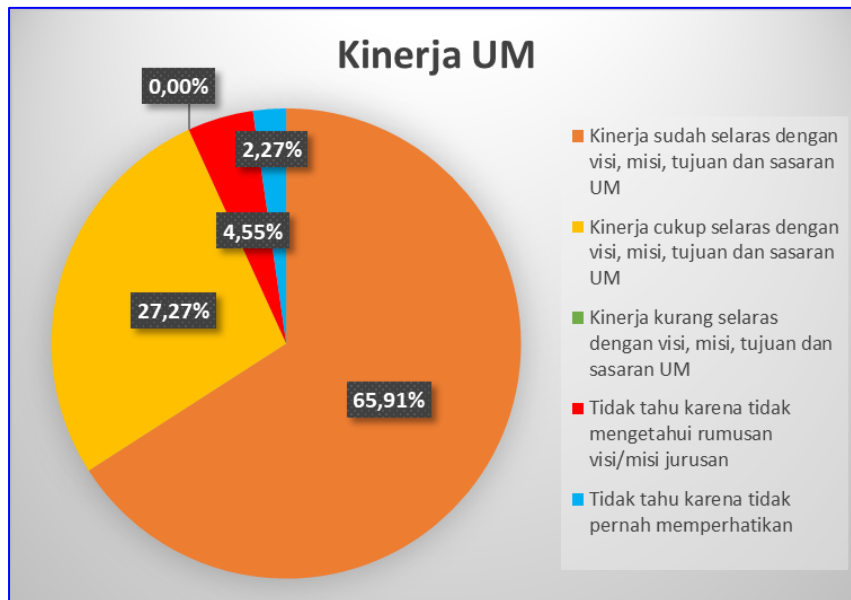
Indikator ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman mitra mengenai visi, misi, tujuan, dan sasaran Universitas Negeri Malang (UM). Sebanyak 92,05% responden mengaku memahami rumusan VSTM UM, sedangkan 9,95% sisanya mengaku tidak memahami. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman mitra terkait VMTS UM sangat tinggi.



Berdasarkan hasil survei, responden mendapatkan rumusan VMTS UM dari laman UM (44,35%), membaca banner (16,94%), dokumen jurusan (misal: katalog) (13,71%), dokumen universitas (misal: prospectus) (10,48%), kegiatan kemahasiswaan (8,87%), dan sisanya dari sumber lain (5,65%). Laman UM menjadi rujukan utama mitra dalam rangka mencari informasi terkait visi, misi, tujuan, dan sasaran UM.

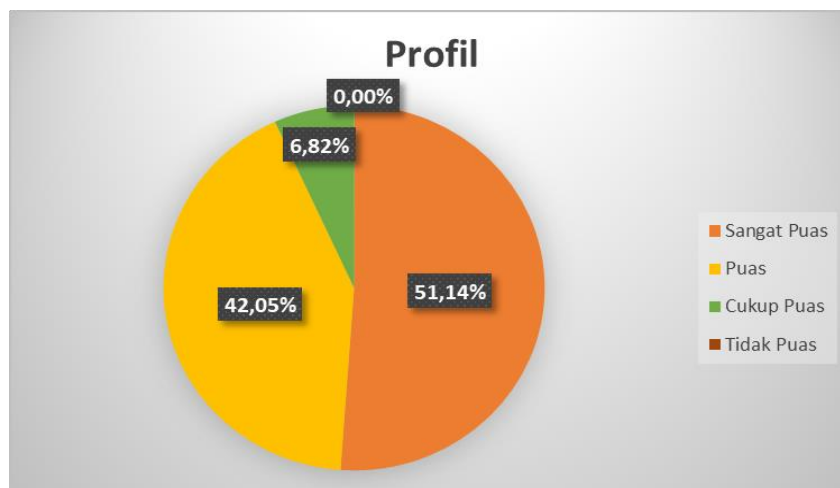


Aspek ini menilai keselarasan antara kinerja dengan VMTS UM. Sebanyak 65,91% responden menilai bahwa kinerja UM sudah selaras dengan VMTS UM, sebanyak 27,27% responden menilai cukup selaras kinerja dengan VMTS UM, sementara 4,55% menilai tidak mengetahui karena tidak mengetahui rumusan visi/misi jurusan, dan 2,27% menilai tidak tahu karena tidak pernah memperhatikan. Tidak ada responden yang menilai kinerja UM kurang selaras dengan VMTS UM. Indeks skor yang didapat pada indikator ini = $((5 \times 65,91\%) + (4 \times 27,27\%) + (3 \times 0\%) + (2 \times 4,55\%) + (1 \times 2,27\%)) / 5 = 90\%$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja sudah selaras dengan VMTS UM sehingga perlu dipertahankan.



6.2. Kualitas informasi dan profil UM

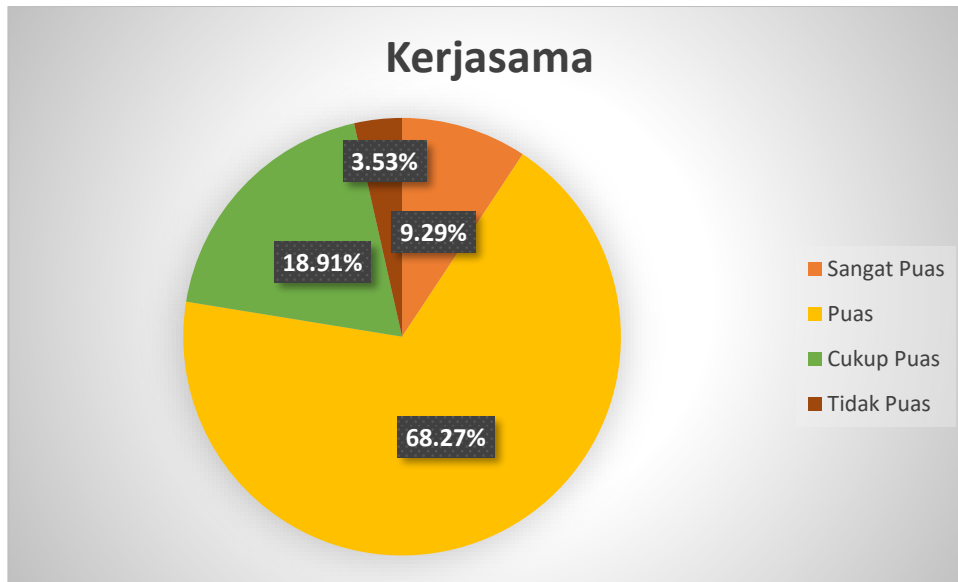
Dari total responden, sebanyak 51,14% merasa sangat puas dengan kualitas dan profil UM, sementara 42,05% merasa puas, dan 6,82% sisanya merasa cukup puas. Tidak ada responden yang merasa tidak puas pada indikator ini. Indeks skor indikator ini didapatkan **86,06%** berdasarkan perhitungan $((4 \times 51,14\%) + (3 \times 42,05\%) + (2 \times 6,82\%)) / 4$. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kualitas informasi dan profil UM sehingga performa aspek ini perlu dipertahankan.



6.3. Kerjasama

Indikator kerjasama mengukur 1) kualitas jejaring yang dibangun oleh Universitas, 2) kontribusi universitas terhadap mitra, 4) kontribusi mitra terhadap kegiatan akademik universitas, 4) kontribusi mitra terhadap kegiatan non-akademik universitas, 5) keterlibatan responden dalam kegiatan pembelajaran, 6) keterlibatan responden dalam kegiatan penelitian, dan 7) keterlibatan responden dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Sebanyak 9,29% responden merasa sangat puas dengan kerjasama yang terjalin dengan universitas, sedangkan 68,27% responden merasa puas, sementara 18,91% responden merasa cukup puas. Sebanyak 3,53% responden mengaku tidak puas dengan kerjasama yang terjalin. Dengan menggunakan rumus perhitungan $((4 \times 9,29\%) + (3 \times 68,27\%)) / 4$

+ (2x18,91%) + 3,53%)/4) didapatkan indeks skor sebesar **70,83%** yang menandakan secara umum, responden merasa **puas** menjalin kerjasama dengan universitas sehingga kualitas indikator ini perlu dipertahankan.



6.4. Kepuasan layanan

Indikator ini mengukur aspek 1) kejelasan dan kelengkapan informasi yang diperlukan untuk memperoleh layanan kelembagaan, 2) prosedur pemberian layanan kelembagaan, 3) waktu pemberian layanan kelembagaan, 4) biaya pemberian layanan kelembagaan, 5) produk layanan kelembagaan, 6) kompetensi pelaksana layanan kelembagaan, 7) perilaku pelaksana layanan kelembagaan, 8) penanganan pengaduan terkait layanan kelembagaan, dan 9) kualitas layanan kelembagaan. Dari seluruh responden, sebanyak 56,85% responden merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga, sedangkan 34,50% merasa puas, sedangkan 8,53% responden mengaku cukup puas. Sebanyak 0,13% responden yang merasa tidak puas terhadap indikator ini. Indeks skor untuk indikator kepuasan layanan dihitung menggunakan rumus $((4 \times 56,85\%) + (3 \times 34,50\%) + (2 \times 8,53\%) + 0,13\%) / 4$ dan didapatkan hasil **87,02%**. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden merasa **sangat puas** dengan layanan yang diberikan oleh lembaga sehingga performa indikator ini perlu dipertahankan.

