



LAPORAN EVALUASI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN Terhadap Layanan Fakultas Teknik



Disusun Oleh:
Unit Penjaminan Mutu
Fakultas Teknik
UWKS
2024

Kata Pengantar

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Evaluasi Kepuasan Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Tahun Akademik 2023/2024 ini dapat disusun dengan baik.

Laporan ini memuat hasil evaluasi yang dilakukan terhadap berbagai aspek layanan, meliputi: (1) layanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, (2) layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas, (3) layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, (4) layanan dan pelaksanaan proses penelitian, (5) layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, serta (6) kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan sekaligus menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas layanan Fakultas Teknik. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, serta mitra kerja dalam upaya mewujudkan peningkatan mutu berkelanjutan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan fakultas.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, serta partisipasi aktif dalam proses evaluasi ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata dalam pengembangan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya di masa mendatang.

Surabaya, 17 September 2024



Unit Penjaminan Mutu

Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Daftar Isi

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	3
BAB 1 PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat	5
BAB 2 METODE SURVEI DAN ANALISIS	6
2.1 Metode Survei.....	6
2.2 Metode Analisis.....	7
BAB 3 HASIL DAN ANALISIS	8
3.1 Layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.....	8
3.2 Layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas	9
3.3 Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan	11
3.4 Layanan dan pelaksanaan proses penelitian.....	12
3.5 Layanan dan pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)	14
3.6 Kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan	15
BAB 4 REKOMENDASI	18

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya memiliki komitmen untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berkualitas sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah melaksanakan evaluasi kepuasan pemangku kepentingan secara berkala. Evaluasi ini penting dilakukan karena kualitas layanan akademik maupun non-akademik tidak hanya diukur dari capaian internal, tetapi juga dari persepsi, pengalaman, serta kepuasan seluruh pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan, dan mitra kerja.

Kepuasan pemangku kepentingan menjadi indikator penting dalam sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi. Melalui evaluasi ini, Fakultas Teknik dapat memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kualitas layanan yang diberikan pada aspek pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan keuangan dan fasilitas, pelaksanaan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, hingga kinerja lulusan. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan, strategi pengembangan, serta program peningkatan mutu berkelanjutan.

Dengan demikian, penyusunan Laporan Evaluasi Kepuasan Pemangku Kepentingan Tahun Akademik 2023/2024 ini merupakan bentuk akuntabilitas sekaligus komitmen Fakultas Teknik untuk selalu meningkatkan layanan, memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan, dan menjaga kepercayaan masyarakat serta dunia kerja terhadap kualitas lulusan yang dihasilkan.

1.2 Tujuan

Penyusunan Laporan Evaluasi Kepuasan Pemangku Kepentingan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan Fakultas Teknik pada bidang pengelolaan SDM, pengelolaan keuangan dan fasilitas, pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta kualitas lulusan.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan akademik maupun non-akademik di lingkungan Fakultas Teknik.
3. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar pengambilan keputusan, perencanaan program, serta perbaikan berkelanjutan dalam sistem penjaminan mutu.
4. Membangun komunikasi dan keterlibatan aktif pemangku kepentingan dalam mendukung pengembangan Fakultas Teknik sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dunia kerja serta masyarakat.

5. Mewujudkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerja, dan masyarakat luas.

1.3 Manfaat

Hasil penyusunan Laporan Evaluasi Kepuasan Pemangku Kepentingan ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas Teknik, sebagai bahan masukan untuk merumuskan strategi peningkatan mutu layanan, baik akademik maupun non-akademik, secara berkelanjutan.
2. Bagi Pimpinan Fakultas, sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan kinerja dan tata kelola kelembagaan.
3. Bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan, sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas kinerja, profesionalisme, serta pelayanan kepada mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya.
4. Bagi Mahasiswa, sebagai jaminan atas peningkatan kualitas layanan pendidikan dan fasilitas pendukung dalam proses belajar mengajar.
5. Bagi Alumni dan Pengguna Lulusan, sebagai bukti komitmen fakultas dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, relevan dengan kebutuhan dunia kerja, dan mampu bersaing secara global.
6. Bagi Mitra Kerja dan Masyarakat, sebagai sarana memperkuat kepercayaan dan kolaborasi dalam bidang pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.

BAB 2

METODE SURVEI DAN ANALISIS

2.1 Metode Survei

Evaluasi kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Tahun Akademik 2023/2024 dilakukan dengan metode survei menggunakan **kuesioner daring melalui Google Form**. Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kemampuannya menjangkau responden secara lebih luas.

1. Instrumen Survei

- Instrumen berupa kuesioner dengan skala penilaian Likert 1–4, mulai dari “sangat tidak puas” hingga “sangat puas”.
- Pertanyaan disusun untuk mencakup aspek layanan:
 - Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). [[LINK](#)]
 - Pengelolaan keuangan dan fasilitas. [[LINK](#)]
 - Pelaksanaan proses pendidikan. [[LINK](#)]
 - Pelaksanaan penelitian. [[LINK](#)]
 - Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (PkM). [[LINK](#)]
 - Kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja. [[LINK](#)]

2. Responden Survei

- **Mahasiswa** Fakultas Teknik aktif pada Tahun Akademik 2023/2024.
- **Dosen** dan **tenaga kependidikan** di lingkungan Fakultas Teknik.
- **Alumni/lulusan** Fakultas Teknik.
- **Pengguna lulusan**, termasuk perusahaan, instansi, atau lembaga yang mempekerjakan alumni.
- **Mitra industri dan mitra lainnya** yang menjalin kerja sama dengan Fakultas Teknik.

3. Prosedur Pelaksanaan

- Kuesioner dibagikan melalui tautan Google Form kepada target responden.
- Responden diberikan waktu tertentu untuk mengisi survei secara mandiri.
- Data yang terkumpul kemudian direkapitulasi, dianalisis secara kuantitatif dengan menghitung skor rata-rata, serta dianalisis secara kualitatif melalui saran atau masukan yang diberikan responden.

4. Hasil Survei

- Data yang diperoleh digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan.

- Hasil analisis menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan mutu layanan Fakultas Teknik secara berkelanjutan.

2.2 Metode Analisis

Analisis data hasil survei kepuasan pemangku kepentingan dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu **analisis deskriptif kuantitatif** dan **analisis konten kualitatif**, dengan dukungan program bantu **Jamovi**.

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

- Data dari kuesioner berbasis skala Likert 1–4 dianalisis dengan menghitung **rata-rata (mean)**, **persentase**, dan **distribusi frekuensi** pada setiap indikator layanan.
- Interpretasi skor rata-rata menggunakan kategori berikut:
 - 1.00 – 1.75 = Tidak Puas
 - 1.76 – 2.50 = Cukup Puas
 - 2.51 – 3.25 = Puas
 - 3.26 – 4.00 = Sangat Puas
- Analisis ini bertujuan memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan responden pada masing-masing aspek layanan.
- Pengolahan data dilakukan dengan bantuan **program Jamovi**, yang memudahkan perhitungan statistik deskriptif serta visualisasi data dalam bentuk tabel maupun grafik.

2. Analisis Konten Kualitatif

- Data berupa komentar, saran, dan masukan terbuka dari responden dianalisis menggunakan pendekatan **content analysis**.
- Proses analisis meliputi:
 1. **Reduksi data**: memilah jawaban responden sesuai dengan tema layanan.
 2. **Kategorisasi**: mengelompokkan masukan responden ke dalam tema seperti SDM, fasilitas, pendidikan, penelitian, PkM, dan kinerja lulusan.
 3. **Interpretasi**: menarik makna dari pola jawaban responden untuk menemukan isu penting, kekuatan, dan area perbaikan.
- Analisis kualitatif ini memberikan konteks dan penjelasan lebih mendalam terhadap temuan kuantitatif.

Dengan menggunakan kombinasi **analisis deskriptif** dan **content analysis**, laporan ini diharapkan mampu menyajikan gambaran yang menyeluruh tentang kepuasan pemangku kepentingan, baik dari sisi angka maupun makna, sehingga dapat dijadikan dasar untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

BAB 3 HASIL DAN ANALISIS

3.1 Layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

Berdasarkan hasil survei terkait kualitas layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Teknik UWKS (Tabel 1), dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan ini telah berjalan dengan baik. Responden memberikan apresiasi tinggi terhadap transparansi dalam rekrutmen dosen dan tenaga kependidikan, di mana sebagian besar menilai kriteria dan mekanisme seleksi SDM sudah jelas dan objektif. Selain itu, keberadaan bimbingan karier juga mendapat tanggapan positif, dengan mayoritas responden menilai layanan ini efektif dalam membantu peningkatan jenjang karier. Sistem pengelolaan SDM dalam mendukung kinerja akademik dan administrasi juga dinilai cukup baik, menunjukkan bahwa fakultas telah memiliki sistem yang cukup efektif dalam mengelola SDM.

Tabel 1. Hasil survei kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

No	Indikator	Responden (%)			
		4	3	2	1
1	Transparansi dalam proses rekrutmen dosen dan tenaga kependidikan	37.5	50	12.5	0
2	Kriteria dan mekanisme seleksi SDM sudah jelas dan objektif	50	31.2	18.8	0
3	Kejelasan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh fakultas kepada setiap personil	37.5	50	12.5	0
4	Keefektifan sistem pengelolaan SDM dalam mendukung kinerja akademik dan administrasi	37.5	56.2	6.3	0
5	Kecukupan tunjangan dan insentif yang diberikan oleh fakultas	18.8	62.5	18.7	0
6	Tingkat apresiasi yang diberikan oleh fakultas terhadap pencapaian SDM (dosen dan tenaga kependidikan)	31.2	50	18.8	0
7	Efektifitas program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang diselenggarakan oleh fakultas	18.8	68.7	12.5	0
8	Kecukupan peluang untuk mengikuti seminar, workshop, atau sertifikasi guna	37.5	62.5	0	0

	pengembangan profesionalisme pada bidang keilmuan				
9	Keberadaan bimbingan karier bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan jenjang karier	50	43.8	6.2	0
TOTAL		318.8	474.9	106.3	0
Rata-Rata		35.42	52.77	11.81	0

Terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait kecukupan tunjangan dan insentif, efektivitas program pelatihan, serta apresiasi terhadap pencapaian SDM. Meskipun sebagian besar responden menilai baik, masih ada sebagian yang merasa aspek-aspek ini belum optimal. Fakultas perlu mempertimbangkan peningkatan kesejahteraan tenaga pendidik dan kependidikan melalui pemberian insentif yang lebih kompetitif, serta mengembangkan program pelatihan yang lebih variatif dan efektif. Selain itu, apresiasi terhadap pencapaian SDM juga perlu diperkuat untuk meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Dengan perbaikan di bidang-bidang tersebut, diharapkan kualitas layanan pengelolaan SDM dapat semakin optimal, sehingga memberikan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan di Fakultas Teknik UWKS.

3.2 Layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas

Berdasarkan hasil survei mengenai layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas di Fakultas Teknik UWKS (Tabel 2), secara umum layanan ini telah berjalan dengan cukup baik. Aspek yang memperoleh penilaian tinggi meliputi sistem pembayaran (SPP, dana praktikum, dana penelitian, dll.), kualitas peralatan dan teknologi pendukung pembelajaran, serta aksesibilitas dan kenyamanan fasilitas umum seperti parkir, kantin, toilet, dan ruang diskusi. Mayoritas responden menilai bahwa sistem pembayaran sudah berjalan dengan baik, dengan 54,2% memberikan skor tertinggi, menandakan bahwa proses transaksi di fakultas sudah cukup efektif dan efisien.

Tabel 2. Hasil survei kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas

No	Indikator	Responden (%)			
		4	3	2	1
1	Transparansi keuangan di Fakultas Teknik UWKS	25	62.5	12.5	0
2	Sistem pembayaran (SPP, dana praktikum, dana penelitian, dll.)	54.2	41.7	4.1	0

No	Indikator	Responden (%)			
		4	3	2	1
3	Alokasi dana fakultas sudah sesuai dengan kebutuhan akademik dan fasilitas	25	66.7	8.3	0
4	Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi keuangan	25	62.5	8.3	4.2
5	Tingkat keseringan kendala layanan keuangan	29.2	50	16.7	4.1
6	Kondisi fasilitas ruang kelas, laboratorium, dan ruang pertemuan di Fakultas Teknik	29.2	45.8	20.8	4.2
7	Kualitas peralatan dan teknologi pendukung pembelajaran (proyektor, komputer, internet, dll.)	54.2	33.3	8.3	4.2
8	Kualitas layanan perawatan dan perbaikan fasilitas di fakultas	29.2	58.3	12.5	0
9	Aksesibilitas dan kenyamanan fasilitas umum (parkir, kantin, toilet, ruang diskusi, dll.) di Fakultas Teknik	41.7	41.7	16.6	0
10	Layanan kebersihan dan keamanan di lingkungan fakultas	37.5	54.2	8.3	0
TOTAL		350.2	516.7	116.4	16.7
Rata-Rata		35.02	51.67	11.64	1.67

Selain itu, kualitas peralatan dan teknologi pendukung pembelajaran, seperti proyektor, komputer, dan internet, juga mendapatkan respons positif dengan 54,2% responden menilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang mendukung kegiatan akademik telah disediakan dengan cukup memadai. Layanan kebersihan dan keamanan di lingkungan fakultas juga mendapat penilaian yang cukup baik dengan mayoritas responden memberikan skor tinggi.

Terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti transparansi keuangan fakultas, alokasi dana yang sesuai dengan kebutuhan akademik, dan kondisi fasilitas ruang kelas, laboratorium, serta ruang pertemuan. Sebagian responden menilai aspek-aspek ini masih memerlukan perhatian lebih agar layanan yang diberikan dapat lebih optimal. Selain itu, kendala dalam layanan keuangan juga masih cukup dirasakan, meskipun tidak dalam tingkat yang signifikan.

Secara keseluruhan, Fakultas Teknik UWKS telah menyediakan layanan keuangan dan fasilitas yang cukup baik dengan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal dalam mendukung kegiatan akademik dan operasional di lingkungan fakultas.

3.3 Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan

Berdasarkan data Tabel 3, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Program Studi menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan mayoritas mahasiswa memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik (331.10%) dan Baik (151.30%). Setiap aspek yang diukur, seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), serta sarana dan prasarana (*tangible*), mendapatkan penilaian yang tinggi. Keandalan tenaga pendidik dan pengelola dalam memberikan pelayanan dinilai sangat baik oleh 66.20% mahasiswa dan baik oleh 29.70%, tanpa ada yang memberikan penilaian kurang. Begitu pula dengan aspek daya tanggap, di mana 64.90% mahasiswa menilai sangat baik dan 32.40% menilai baik, menunjukkan bahwa tenaga pendidik responsif dalam membantu mahasiswa. Aspek kepastian memperoleh nilai tertinggi dengan 68.90% mahasiswa menilai sangat baik dan 28.40% menilai baik, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki keyakinan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembelajaran

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	66.20%	29.70%	4.10%	0.00%
2	Daya tanggap(<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	64.90%	32.40%	2.70%	0.00%
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	68.90%	28.40%	2.70%	0.00%
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	67.60%	31.10%	1.30%	0.00%
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	63.50%	29.70%	5.40%	1.40%

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Jumlah		331.10%	151.30%	16.20%	1.40%
Rata-rata		66.22%	30.26%	3.24%	0.28%

Selain itu, aspek empati juga menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan 67.60% mahasiswa menilai sangat baik dan 31.10% menilai baik, mencerminkan perhatian yang tinggi dari tenaga pendidik terhadap mahasiswa. Namun, pada aspek sarana dan prasarana (*tangible*), terdapat catatan penting, di mana 5.40% mahasiswa memberikan penilaian cukup dan 1.40% menilai kurang. Ini menjadi satu-satunya aspek yang mendapatkan penilaian kurang, yang mengindikasikan adanya kebutuhan peningkatan fasilitas untuk menunjang proses pembelajaran.

Secara keseluruhan, kinerja tenaga pendidik dan pengelola dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan. Namun, perhatian lebih perlu diberikan pada peningkatan sarana dan prasarana, karena menjadi satu-satunya aspek dengan catatan perbaikan. Dengan peningkatan fasilitas yang lebih baik, kepuasan mahasiswa diharapkan dapat meningkat lebih optimal, mendukung proses pembelajaran, serta meningkatkan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

3.4 Layanan dan pelaksanaan proses penelitian

Berdasarkan hasil survei terhadap layanan pelaksanaan penelitian di Fakultas Teknik UWKS (Tabel 4), secara umum layanan ini sudah berjalan dengan cukup baik, dengan beberapa aspek yang mendapatkan penilaian tinggi. Kemudahan dalam mengakses informasi terkait penelitian (hibah, fasilitas, dll.) dan kualitas pelayanan administrasi dalam pengajuan proposal penelitian memperoleh apresiasi yang cukup tinggi, dengan masing-masing 50% responden memberikan nilai tertinggi. Ini menunjukkan bahwa aksesibilitas terhadap informasi penelitian serta proses administrasi telah berjalan dengan baik.

Tabel 4. Hasil survei layanan pelaksanaan penelitian di Fakultas Teknik

No	Indikator	Responden (%)			
		4	3	2	1
1	Kemudahan dalam mengakses informasi terkait penelitian (hibah, fasilitas, dll.)	50	50	0	0
2	Kualitas sarana dan prasarana penelitian yang disediakan oleh fakultas	37.5	45.8	12.5	4.2

No	Indikator	Responden (%)			
		4	3	2	1
3	Kualitas dan Kuantitas peralatan laboratorium dan perangkat penelitian yang tersedia di fakultas	25	45.8	16.7	12.5
4	Kualitas pelayanan administrasi dalam pengajuan proposal penelitian	50	45.8	4.2	0
5	Keberadaan bimbingan yang cukup terkait penelitian bagi dosen dan mahasiswa	58.3	41.7	0	0
6	Kejelasan informasi mengenai peluang pendanaan penelitian di fakultas	62.5	33.3	4.2	0
7	Kecukupan dukungan dana penelitian dari fakultas sesuai kebutuhan penelitian	25	62.5	12.5	0
8	Kemudahan dalam melakukan penelitian di lingkungan fakultas	41.7	54.2	4.1	0
9	Tingkat dukungan fakultas dalam membantu publikasi hasil penelitian ke jurnal ilmiah	41.7	41.7	16.6	0
10	Keberadaan bimbingan untuk publikasi hasil penelitian di jurnal terakreditasi	45.8	29.2	25	0
TOTAL		437.5	450	95.8	16.7
Rata-Rata		43.75	45	9.58	1.67

Selain itu, keberadaan bimbingan penelitian bagi dosen dan mahasiswa serta kejelasan informasi mengenai peluang pendanaan penelitian di fakultas juga mendapat tanggapan positif. Kejelasan informasi pendanaan menjadi aspek penting dalam mendukung produktivitas penelitian di lingkungan akademik. Sementara itu, dukungan fakultas terhadap publikasi penelitian di jurnal ilmiah juga mendapatkan respons yang cukup baik, meskipun masih terdapat responden yang merasa bahwa aspek ini perlu ditingkatkan.

Di sisi lain, terdapat beberapa aspek yang masih perlu mendapatkan perhatian lebih, seperti kecukupan dukungan dana penelitian dari fakultas serta kualitas dan kuantitas peralatan laboratorium. Hanya 25% responden yang memberikan skor tertinggi pada kedua aspek ini, sedangkan sebagian lainnya menilai perlu adanya peningkatan dalam penyediaan fasilitas penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fakultas telah memberikan dukungan, masih terdapat kebutuhan yang belum sepenuhnya terpenuhi, terutama terkait anggaran penelitian dan sarana penunjang.

Secara keseluruhan, layanan pelaksanaan penelitian di Fakultas Teknik UWKS telah menunjukkan kinerja yang baik dengan rata-rata penilaian 43,75%. Namun, ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam penyediaan sarana laboratorium, dukungan dana penelitian, dan bantuan publikasi ke jurnal terakreditasi. Peningkatan di aspek-aspek ini akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas serta kuantitas penelitian yang dihasilkan oleh civitas akademika fakultas.

3.5 Layanan dan pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Berdasarkan Tabel 5 tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dosen PS Teknik Sipil UWKS menunjukkan hasil yang sangat baik. Rata-rata tingkat kepuasan menunjukkan bahwa 85.71% responden merasa sangat puas, sementara 14.29% merasa puas, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian cukup puas atau tidak puas (0%).

Tabel 5. Hasil Survei kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM

No	Indikator	Persentase Penilaian Responden (%)*			
		4	3	2	1
1	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWKS – Prodi Teknik Sipil telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian	85.71	14.29	0	0
2	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	71.43	28.57	0	0
3	Hasil pengabdian sesuai dengan perencanaan pengabdian	85.71	14.29	0	0
4	Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra	71.43	28.57	0	0
5	Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal	85.71	14.29	0	0
6	Kegiatan pengabdian mendukung masyarakat melakukan aktivitas yang berdampak pada kesejahteraan ekonomi	100	0	0	0
7	Kegiatan pengabdian memberi bekal keterampilan bagi masyarakat	100	0	0	0
Jumlah		600	100	0	0
Rata-rata		85.71	14.29	0	0

*Keterangan penilaian: 4=Sangat Puas; 3=Puas; 2=Cukup Puas; 1=Tidak Puas

Jika dianalisis berdasarkan setiap indikator, mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas terhadap aspek perencanaan pengabdian masyarakat (85.71%), pelaksanaan sesuai metode ilmiah (71.43%), serta kesesuaian hasil dengan perencanaan (85.71%). Selain itu, kesesuaian hasil dengan solusi yang diharapkan oleh mitra juga mendapatkan respons positif, dengan 71.43% sangat puas dan 28.57% puas. Pemanfaatan hasil pengabdian secara maksimal juga dinilai sangat baik (85.71% sangat puas dan 14.29% puas).

Dua indikator terakhir, yaitu dukungan pengabdian dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat serta pemberian bekal keterampilan bagi masyarakat, mendapatkan penilaian 100% sangat puas, yang menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian ini memberikan dampak signifikan bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa program pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dosen Teknik Sipil UWKS telah memenuhi kebutuhan mitra dengan sangat baik. Tidak adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas atau tidak puas menegaskan bahwa program ini telah dirancang dan diimplementasikan dengan efektif. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas program ke depan, perlu dilakukan evaluasi berkelanjutan serta inovasi dalam metode dan pendekatan pengabdian agar dampaknya tetap optimal dan berkelanjutan bagi masyarakat.

3.6 Kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pengguna lulusan (**Tabel 6**) terhadap tujuh jenis kemampuan yang dinilai, diperoleh data sebagai berikut:

1. **Etika** dinilai sangat baik oleh 66,70% responden dan baik oleh 33,30%, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek etika lulusan sudah memenuhi harapan pengguna dengan capaian dominan pada kategori sangat baik.
2. **Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)** memperoleh penilaian sangat baik sebesar 66,70% dan baik 33,30%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi lulusan dalam bidang keilmuan relatif tinggi dan mampu diaplikasikan dengan baik di dunia kerja.
3. **Kemampuan berbahasa asing (minimal bahasa Inggris)** mendapatkan penilaian tertinggi pada kategori baik sebesar 83,30%, sementara 16,70% menilai cukup, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat baik maupun kurang. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemampuan bahasa asing lulusan masih perlu ditingkatkan agar dapat mencapai kategori sangat baik.
4. **Penggunaan teknologi informasi** dinilai sangat baik oleh 83,30% responden dan baik oleh 16,70%. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan teknologi informasi menjadi salah satu keunggulan utama lulusan.
5. **Kemampuan berkomunikasi** dinilai sangat baik oleh 66,70% responden dan baik oleh 33,30%. Temuan ini menunjukkan bahwa lulusan telah memiliki kemampuan komunikasi yang efektif sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

6. **Kerjasama tim** memperoleh penilaian seimbang, yaitu 50,00% responden menilai sangat baik dan 50,00% menilai baik. Hal ini menggambarkan bahwa kerjasama tim sudah berjalan dengan baik, meskipun peningkatan dalam membangun kolaborasi lebih optimal tetap diperlukan.
7. **Pengembangan diri** dinilai sangat baik oleh 66,70% responden dan baik oleh 33,30%. Artinya, lulusan memiliki kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan kapasitas diri.

Tabel 6. Hasil survei kepuasan pengguna lulusan TIP

No	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Etika	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%
3	Kemampuan berbahasa asing	0.00%	83.30%	16.70%	0.00%
4	Penggunaan teknologi informasi	83.30%	16.70%	0.00%	0.00%
5	Kemampuan berkomunikasi	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%
6	Kerjasama tim	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%
7	Pengembangan diri	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%
Jumlah		400.10%	283.20%	16.70%	0.00%

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna lulusan merasa puas terhadap kinerja alumni, terutama pada aspek **penggunaan teknologi informasi, etika, kompetensi utama, dan kemampuan komunikasi**. Namun demikian, **kemampuan berbahasa asing** masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian lebih dalam pengembangan kurikulum maupun pelatihan tambahan bagi mahasiswa.

Tabel 7. Rangkuman analisis konten

Parameter	Temuan	Interpretasi
Etika	Responden menilai lulusan mampu menghargai rekan kerja, bersikap sopan, memiliki kesadaran etika dalam bekerja, serta memahami pentingnya kolaborasi dan pengambilan keputusan.	Etika lulusan dinilai positif, dengan keunggulan pada aspek penghormatan terhadap orang lain, sikap kerja, dan kemampuan bersikap profesional.
Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	Lulusan dinilai mampu mengerjakan tugas analisis dengan baik, memiliki keterampilan (<i>skill</i> dan <i>soft</i>	Kompetensi utama dianggap sudah baik, tetapi terlihat ada variasi bidang penerapan sesuai

Parameter	Temuan	Interpretasi
	<i>skill</i>) sesuai bidang, serta dapat mengaplikasikan ilmu di bidang komunikasi, pemasaran, hingga pengolahan hasil pertanian.	jenis pekerjaan alumni, sehingga perlu penguatan keterampilan teknis dan praktis.
Kemampuan berbahasa asing	Lulusan dinilai memiliki kemampuan pasif maupun aktif yang cukup, tetapi sebagian besar responden menyebut “cukup baik” atau “dasar” tanpa menonjolkan keunggulan.	Aspek ini relatif lemah dibanding parameter lain; perlu peningkatan pembelajaran bahasa asing praktis yang aplikatif di dunia kerja.
Penggunaan teknologi informasi	Lulusan mampu menggunakan komputer, internet, aplikasi umum (seperti Microsoft), hingga memahami penerapan AI. Responden menilai kemampuan mereka “baik” hingga “mahir”.	Kemampuan TI menjadi salah satu keunggulan lulusan, namun peluang penguatan ada pada integrasi teknologi mutakhir (AI, big data, software khusus bidang kerja).
Kemampuan berkomunikasi	Lulusan dinilai mampu menyampaikan informasi dengan baik, memiliki komunikasi dua arah, meskipun ada yang masih menilai “cukup baik”.	Secara umum kemampuan komunikasi positif, namun ada indikasi sebagian lulusan masih perlu peningkatan dalam keterampilan komunikasi profesional, misalnya presentasi dan negosiasi.
Kerjasama tim	Lulusan dinilai mampu bekerjasama dengan baik dalam kelompok dan menjalankan perannya dengan baik.	Kemampuan teamwork sudah cukup kuat, meskipun perlu pembiasaan kerja lintas divisi atau lintas disiplin agar lebih adaptif.
Pengembangan diri	Responden menilai lulusan mampu menerima tantangan baru, cepat beradaptasi, menyadari pentingnya pelatihan, seminar, serta memiliki kesadaran untuk terus mengembangkan diri sesuai kebutuhan.	Lulusan memiliki orientasi <i>lifelong learning</i> yang baik, namun dibutuhkan dukungan dari institusi untuk menyiapkan mahasiswa dengan keterampilan <i>upskilling</i> dan <i>reskilling</i> .

BAB 4

REKOMENDASI

1. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

- Menyusun skema **tunjangan dan insentif yang lebih kompetitif** untuk meningkatkan kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan.
- Mengembangkan **program pelatihan berbasis kebutuhan** (need-based training) dengan variasi tema yang relevan dengan perkembangan IPTEK.
- Meningkatkan **apresiasi formal dan nonformal** terhadap pencapaian SDM melalui penghargaan tahunan, publikasi prestasi, dan insentif berbasis kinerja.
- Memperluas akses dosen dan tenaga kependidikan ke **seminar, workshop, serta sertifikasi profesi**.

2. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Fasilitas

- Memperkuat **transparansi keuangan** dengan laporan keuangan rutin yang dapat diakses civitas akademika.
- Menyesuaikan **alokasi dana** lebih proporsional dengan kebutuhan akademik, laboratorium, dan kegiatan mahasiswa.
- Melakukan **revitalisasi fasilitas pembelajaran** (kelas, laboratorium, ruang pertemuan) untuk meningkatkan kenyamanan dan standar mutu.
- Mengoptimalkan layanan **perawatan fasilitas** agar lebih cepat responsif terhadap kerusakan.

3. Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

- Meningkatkan **sarana dan prasarana pembelajaran** (multimedia, ruang diskusi, akses internet stabil).
- Melanjutkan praktik **pembelajaran responsif dan empatik**, dengan penguatan komunikasi dosen–mahasiswa.
- Mengintegrasikan **pembelajaran berbasis teknologi digital** untuk meningkatkan kualitas interaksi akademik.

4. Layanan dan Pelaksanaan Penelitian

- Meningkatkan **dukungan dana penelitian internal** yang lebih memadai dan berkelanjutan.
- Mengembangkan **laboratorium riset yang representatif** dengan peralatan yang modern.
- Memperkuat **pendampingan publikasi** ke jurnal terakreditasi dan internasional, termasuk klinik penulisan dan mentoring.
- Membentuk **pusat penelitian tematik** sesuai keunggulan fakultas agar riset lebih terarah dan berdampak.

5. Layanan dan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

- Memperluas **kolaborasi dengan mitra lokal dan industri** agar kegiatan PkM lebih aplikatif dan tepat sasaran.
- Mendorong inovasi PkM berbasis **teknologi tepat guna** dan **pemberdayaan ekonomi masyarakat**.
- Membuat **database PkM berkelanjutan** untuk memastikan tindak lanjut dan dampak jangka panjang.

6. Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra Kerja

- Memperkuat **kurikulum berbasis kompetensi** yang menekankan *soft skills* (komunikasi, teamwork, leadership) dan *hard skills* berbasis kebutuhan industri.
- Menyediakan **program intensif bahasa asing** (khususnya bahasa Inggris) untuk mahasiswa agar lebih kompetitif di pasar kerja global.
- Mengembangkan **program karier dan tracer study berkelanjutan** untuk memperkuat link and match dengan kebutuhan dunia kerja.
- Mendorong mahasiswa untuk **upskilling dan reskilling** melalui pelatihan tambahan, sertifikasi, serta kegiatan kewirausahaan.