



LAPORAN EVALUASI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN Terhadap Layanan Fakultas Teknik



Disusun Oleh:
Unit Penjaminan Mutu
Fakultas Teknik
UWKS
2025

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 2024/2025 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, 4 September 2025



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	10
3.3 Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan	13
3.4 Layanan dan pelaksanaan proses penelitian.....	15
3.5 Layanan dan pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)	17
3.6 Kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan	20
BAB 4 REKOMENDASI	23

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (UWKS) sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi memiliki komitmen untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat secara profesional, transparan, dan berorientasi pada mutu. Dalam upaya mencapai visi dan misi fakultas, kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan – termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, serta mitra industri – menjadi aspek penting yang harus senantiasa dievaluasi dan ditingkatkan.

Survei kepuasan layanan dilakukan sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu internal yang mencakup tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan (**PPEPP**). Melalui survei ini, fakultas dapat memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan, antara lain: pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan fasilitas, proses pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta kualitas lulusan.

Hasil survei kepuasan pengguna diharapkan menjadi dasar dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang ada, serta memberikan masukan strategis untuk program pengembangan fakultas ke depan. Dengan demikian, survei ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai pijakan dalam merumuskan kebijakan, strategi peningkatan mutu, dan inovasi layanan yang selaras dengan kebutuhan pemangku kepentingan serta tuntutan perkembangan dunia pendidikan tinggi dan industri.

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 2024/2025 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 2024/2025.
- **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 tahun 2024/2025 (Tabel 1) secara umum berada pada kategori cukup baik, dengan kekuatan pada kejelasan tugas, kesempatan pengembangan profesi, serta bimbingan karier. Namun, masih diperlukan peningkatan terutama dalam aspek transparansi rekrutmen, kecukupan tunjangan/insentif, serta apresiasi terhadap pencapaian 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	18%	64%	14%	5%
2	Kriteria dan mekanisme seleksi SDM sudah jelas dan objektif	23%	55%	18%	5%
3	Kejelasan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh fakultas kepada setiap personil	27%	59%	14%	0%
4	Keefektifan sistem pengelolaan SDM dalam mendukung kinerja akademik dan administrasi	23%	55%	14%	9%
5	Kecukupan tunjangan dan insentif yang diberikan oleh fakultas	23%	55%	18%	5%
6	Tingkat apresiasi yang diberikan oleh fakultas terhadap pencapaian SDM (dosen dan tenaga kependidikan)	27%	46%	23%	5%
7	Efektifitas program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang diselenggarakan oleh fakultas	23%	59%	5%	14%
8	Kecukupan peluang untuk mengikuti seminar, workshop, atau sertifikasi guna pengembangan profesionalisme pada bidang keilmuan	41%	46%	9%	5%
9	Keberadaan bimbingan karier bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan jenjang karier	36%	50%	5%	9%

TOTAL	318.8	241%	486%	118%
Rata-Rata	35.42	27%	54%	13%

Berdasarkan hasil survei terhadap kualitas layanan pengelolaan dan pengembangan SDM, dapat disajikan analisis sebagai berikut:

1. Transparansi Rekrutmen Dosen dan Tenaga Kependidikan

Mayoritas responden (63,6%) menilai cukup baik (skor 3), dan 18,2% menilai sangat baik (skor 4). Namun, masih terdapat 18,1% responden yang menilai kurang transparan (skor 2 dan 1). Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi dalam proses rekrutmen.

2. Kejelasan Kriteria dan Mekanisme Seleksi SDM

Sebanyak 77,2% responden menilai mekanisme seleksi sudah cukup jelas hingga sangat jelas (skor 3 dan 4). Namun, 22,7% responden masih menilai belum sepenuhnya objektif. Fakultas perlu menyusun panduan seleksi yang lebih terstandar.

3. Kejelasan Tugas dan Tanggung Jawab

Indikator ini memperoleh penilaian paling positif, dengan 86,4% responden memberikan skor 3 dan 4. Tidak ada responden yang memberi skor 1, menunjukkan kejelasan tugas relatif baik.

4. Efektivitas Sistem Pengelolaan SDM

Sekitar 77,2% responden menilai cukup efektif, namun masih ada 22% yang menilai kurang efektif. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan perbaikan dalam sistem administrasi maupun manajemen SDM.

5. Kecukupan Tunjangan dan Insentif

Responden yang menilai memadai (skor 3 dan 4) mencapai 77,2%, sedangkan 22,7% merasa kurang memadai. Artinya, ada ketidakpuasan terkait kompensasi dan penghargaan finansial.

6. Apresiasi terhadap Pencapaian SDM

Sekitar 72,8% menilai cukup hingga sangat baik, sementara 27,2% merasa apresiasi masih kurang. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan budaya penghargaan bagi pencapaian dosen dan tenaga kependidikan.

7. Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi

Mayoritas responden (81,8%) menilai cukup hingga sangat baik, namun ada 18,1% yang merasa program pelatihan belum efektif. Ini mengindikasikan perlunya diversifikasi jenis pelatihan dan evaluasi hasil pelatihan.

8. Kesempatan Mengikuti Seminar, Workshop, atau Sertifikasi

Indikator ini mendapat apresiasi tinggi, dengan 86,4% responden menilai memadai (skor 3 dan 4). Hanya 13,6% yang menilai masih kurang, menandakan sudah cukup baik namun perlu pemerataan kesempatan.

9. Bimbingan Karier bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan

Sebanyak 86,4% responden menilai bimbingan karier tersedia dengan baik, meskipun masih ada 13,6% yang menilai kurang memadai. Hal ini menunjukkan bimbingan karier telah berjalan namun masih bisa diperkuat secara sistematis.

Temuan Umum

- Skor rata-rata tertinggi berada pada **indikator kejelasan tugas (No. 3)** dan **kesempatan pengembangan profesi (No. 8)**.
- Skor terendah terdapat pada **indikator tunjangan/insentif (No. 5)** serta **apresiasi (No. 6)**.
- Secara umum, **54,03% responden menilai layanan SDM cukup baik (skor 3)**, **26,77% menilai sangat baik (skor 4)**, sementara **19,14% masih menilai kurang (skor 1 dan 2)**.

3.2 Layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas

Berdasarkan hasil survei mengenai layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas di Fakultas Teknik UWKS tahun 2024/2025 (Tabel 2), dapat dikategorikan cukup baik menuju sangat baik. Fakultas telah berhasil membangun sistem pembayaran yang efektif, menjaga kebersihan dan keamanan, serta menyediakan teknologi pembelajaran yang memadai. Namun, diperlukan perbaikan pada transparansi informasi keuangan, distribusi dana, serta perawatan dan kenyamanan fasilitas umum untuk mencapai standar layanan yang lebih optimal.

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%	46%	19%	10%
2	Sistem pembayaran (SPP, dana praktikum, dana penelitian, dll.)	44%	49%	7%	0%
3	Alokasi dana fakultas sudah sesuai dengan kebutuhan akademik dan fasilitas	28%	52%	12%	9%
4	Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi keuangan	28%	49%	15%	9%
5	Tingkat keseringan kendala layanan keuangan	32%	49%	16%	3%
6	Kondisi fasilitas ruang kelas, laboratorium, dan ruang pertemuan di Fakultas Teknik	32%	43%	21%	4%

No	Indikator	Responden (%)			
		4	3	2	1
7	Kualitas peralatan dan teknologi pendukung pembelajaran (proyektor, komputer, internet, dll.)	37%	46%	15%	3%
8	Kualitas layanan perawatan dan perbaikan fasilitas di fakultas	31%	49%	15%	6%
9	Aksesibilitas dan kenyamanan fasilitas umum (parkir, kantin, toilet, ruang diskusi, dll.) di Fakultas Teknik	35%	37%	21%	7%
10	Layanan kebersihan dan keamanan di lingkungan fakultas	47%	40%	10%	3%
TOTAL		340%	456%	150%	54%
Rata-Rata		34%	46%	15%	5%

1. Transparansi Keuangan Fakultas

- 71% responden menilai baik–sangat baik (skor 3 & 4).
- Namun, 29% masih menilai kurang (skor 1 & 2).
- Hal ini menunjukkan transparansi keuangan relatif cukup baik, tetapi masih ada pihak yang merasa informasi keuangan perlu lebih terbuka dan mudah diakses.

2. Sistem Pembayaran (SPP, Praktikum, Penelitian, dll.)

- Mendapat skor tertinggi, dengan 93% responden menilai baik–sangat baik.
- Tidak ada responden yang memberi skor 1, menunjukkan sistem pembayaran sudah berjalan efektif dan transparan.

3. Alokasi Dana Sesuai Kebutuhan Akademik dan Fasilitas

- 80% responden menilai alokasi dana cukup sesuai, sementara 21% menilai kurang.
- Masih ada persepsi bahwa distribusi dana belum sepenuhnya proporsional untuk mendukung kebutuhan akademik dan fasilitas.

4. Kecepatan dan Ketepatan Layanan Administrasi Keuangan

- 77% responden menilai baik–sangat baik.
- Namun 24% menilai kurang memuaskan, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kecepatan layanan administrasi.

5. Tingkat Kendala Layanan Keuangan

- 81% responden menilai jarang terjadi kendala.

- Namun 19% merasa kendala masih cukup sering terjadi. Hal ini menunjukkan perbaikan sistem teknis perlu dilakukan.
- 6. Kondisi Fasilitas Ruang Kelas, Laboratorium, dan Ruang Pertemuan**
- 75% menilai baik–sangat baik.
 - 25% merasa fasilitas masih kurang memadai, yang mengindikasikan perlunya perawatan lebih intensif dan pembaruan sarana.
- 7. Kualitas Peralatan dan Teknologi Pendukung (proyektor, komputer, internet, dll.)**
- 83% responden menilai baik–sangat baik.
 - 18% menilai kurang, artinya teknologi sudah cukup memadai tetapi belum merata di seluruh ruang pembelajaran.
- 8. Layanan Perawatan dan Perbaikan Fasilitas**
- 80% responden menilai sudah baik, namun 21% menilai kurang.
 - Perawatan fasilitas perlu lebih rutin dan responsif terhadap kerusakan.
- 9. Aksesibilitas dan Kenyamanan Fasilitas Umum (parkir, kantin, toilet, ruang diskusi, dll.)**
- 72% menilai baik–sangat baik.
 - 28% menilai kurang, yang mengindikasikan kenyamanan fasilitas umum masih perlu ditingkatkan.
- 10. Kebersihan dan Keamanan Lingkungan Fakultas**
- Indikator dengan penilaian tertinggi, 87% menilai baik–sangat baik.
 - Hanya 13% yang menilai kurang, menunjukkan layanan kebersihan dan keamanan sudah sangat memuaskan.

Temuan Umum

- **Rata-rata hasil survei:**
 - Skor 4 (sangat baik): 34%
 - Skor 3 (baik): 46%
 - Skor 2 (kurang): 15%
 - Skor 1 (sangat kurang): 5%
- Dengan demikian, **80% responden menilai layanan pengelolaan keuangan dan fasilitas di Fakultas Teknik UWKS sudah baik–sangat baik.**
- Aspek **sistem pembayaran** serta **kebersihan & keamanan** mendapat apresiasi tertinggi.
- Aspek yang masih perlu perhatian khusus adalah **transparansi keuangan, perawatan fasilitas, serta kenyamanan fasilitas umum.**

3.3 Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan

Berdasarkan data Tabel 3, secara keseluruhan, kualitas layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Teknik UWKS tahun 2024–2025 tergolong baik hingga sangat baik. Kekuatan utama terdapat pada aspek keandalan, empati, dan daya tanggap, yang menunjukkan kualitas SDM akademik dan kependidikan sudah tinggi. Namun, aspek fasilitas (tangible) dan kepastian (assurance) masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal dan merata.

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 (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	50.00%	47.80%	2.20%	0.00%
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	45.70%	43.50%	8.70%	2.20%
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	47.80%	37.00%	15.20%	0.00%
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	54.30%	32.60%	10.90%	2.20%
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	30.40%	54.30%	13.00%	2.20%
Jumlah		228.20%	215.20%	50.00%	6.60%
Rata-rata		45.64%	43.04%	10.00%	1.32%

1. Keandalan (Reliability)

- 97,8% responden menilai baik–sangat baik.
- Hanya 2,2% yang menilai cukup, dan tidak ada yang menilai kurang.

- Hal ini menunjukkan bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memiliki kemampuan yang andal dalam memberikan layanan pendidikan.
- 2. Daya Tanggap (Responsiveness)**
- 89,2% responden menilai baik–sangat baik.
 - Namun, 8,7% menilai cukup dan 2,2% menilai kurang.
 - Artinya, masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa pelayanan belum cepat dan responsif.
- 3. Kepastian (Assurance)**
- 84,8% responden menilai baik–sangat baik.
 - Masih terdapat 15,2% yang menilai cukup, meskipun tidak ada yang menilai kurang.
 - Hal ini menunjukkan dosen dan tenaga kependidikan cukup mampu memberikan kepastian dan rasa yakin pada mahasiswa, tetapi masih perlu ditingkatkan.
- 4. Empati (Empathy)**
- 86,9% responden menilai baik–sangat baik.
 - Namun, 10,9% menilai cukup dan 2,2% menilai kurang.
 - Hal ini menandakan perhatian dosen dan pengelola terhadap mahasiswa sudah tinggi, namun perlu ditingkatkan konsistensinya agar lebih merata.
- 5. Bukti Fisik (Tangible)**
- 84,7% responden menilai baik–sangat baik.
 - Namun, 13% menilai cukup dan 2,2% menilai kurang.
 - Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas dan sarana prasarana sudah cukup memadai, tetapi masih ada yang perlu diperbaiki, terutama dalam aksesibilitas dan kualitas infrastruktur.

Temuan Umum

- **Rata-rata kepuasan mahasiswa:**
 - Sangat Baik: 45,64%
 - Baik: 43,04%
 - Cukup: 10,00%
 - Kurang: 1,32%
- Artinya, **88,68% mahasiswa menilai layanan pendidikan di Fakultas Teknik UWKS sudah baik–sangat baik.**
- Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah **Empati (54,3% sangat baik)**, menunjukkan dosen dan tenaga kependidikan cukup peduli pada mahasiswa.

- Aspek dengan penilaian relatif lebih rendah adalah **Tangible (30,4% sangat baik, 13% cukup, 2,2% kurang)**, menandakan masih ada keluhan terkait fasilitas dan sarana prasarana.

3.4 Layanan dan pelaksanaan proses penelitian

Berdasarkan hasil survei terhadap layanan pelaksanaan penelitian di Fakultas Teknik UWKS (Tabel 4), secara umum, kualitas layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Fakultas Teknik UWKS tahun 2024–2025 dapat dikategorikan baik, dengan kekuatan pada layanan administrasi, bimbingan penelitian, dan kemudahan akses informasi. Namun, terdapat tantangan pada aspek pendanaan penelitian, kelengkapan sarana-prasarana laboratorium, serta dukungan publikasi ilmiah.

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.)	49%	38%	13%	0%
2	Kualitas sarana dan prasarana penelitian yang disediakan oleh fakultas	34%	47%	16%	3%
3	Kualitas dan Kuantitas peralatan laboratorium dan perangkat penelitian yang tersedia di fakultas	35%	47%	15%	3%
4	Kualitas pelayanan administrasi dalam pengajuan proposal penelitian	47%	46%	4%	3%
5	Keberadaan bimbingan yang cukup terkait penelitian bagi dosen dan mahasiswa	40%	50%	10%	0%
6	Kejelasan informasi mengenai peluang pendanaan penelitian di fakultas	37%	47%	12%	4%
7	Kecukupan dukungan dana penelitian dari fakultas sesuai kebutuhan penelitian	31%	49%	18%	3%
8	Kemudahan dalam melakukan penelitian di lingkungan fakultas	40%	47%	10%	3%
9	Tingkat dukungan fakultas dalam membantu publikasi hasil penelitian ke jurnal ilmiah	35%	47%	18%	0%

No	Indikator	Responden (%)			
		4	3	2	1
10	Keberadaan bimbingan untuk publikasi hasil penelitian di jurnal terakreditasi	37%	50%	10%	3%
TOTAL		384%	468%	126%	22%
Rata-Rata		38%	47%	13%	2%

1. Kemudahan Akses Informasi Penelitian (hibah, fasilitas, dll.)

- 87% responden menilai baik–sangat baik.
- Hanya 13% yang menilai cukup, tidak ada yang menilai kurang.
- Artinya, informasi penelitian sudah mudah diakses, meskipun masih perlu peningkatan pada kemudahan distribusi informasi.

2. Kualitas Sarana dan Prasarana Penelitian

- 81% menilai baik–sangat baik.
- Namun, 19% responden menilai kurang memadai.
- Ini menunjukkan masih ada kebutuhan penguatan infrastruktur penelitian.

3. Kualitas dan Kuantitas Peralatan Laboratorium dan Penelitian

- 82% menilai baik–sangat baik.
- Namun, 18% menilai masih kurang, menandakan keterbatasan peralatan yang tersedia.

4. Kualitas Layanan Administrasi Proposal Penelitian

- 93% menilai baik–sangat baik.
- Hanya 7% yang menilai kurang, sehingga layanan administrasi dinilai sudah cukup responsif dan efektif.

5. Bimbingan Penelitian bagi Dosen dan Mahasiswa

- 90% menilai baik–sangat baik.
- 10% menilai cukup, tidak ada yang menilai kurang.
- Artinya, layanan bimbingan penelitian sudah baik, tetapi perlu konsistensi di semua bidang keilmuan.

6. Informasi Pendanaan Penelitian

- 84% menilai baik–sangat baik.
- 16% menilai kurang, menandakan masih ada kendala dalam sosialisasi peluang pendanaan penelitian.

7. Dukungan Dana Penelitian Sesuai Kebutuhan

- 80% menilai baik–sangat baik.

- Namun, 21% menilai kurang, yang menunjukkan bahwa dana penelitian masih dianggap belum sepenuhnya mencukupi kebutuhan dosen dan mahasiswa.

8. Kemudahan Melakukan Penelitian di Lingkungan Fakultas

- 87% menilai baik–sangat baik.
- 13% menilai cukup–kurang, menunjukkan adanya beberapa hambatan teknis dan administratif.

9. Dukungan Publikasi Penelitian di Jurnal Ilmiah

- 82% menilai baik–sangat baik.
- Namun, 18% menilai kurang, yang menandakan dukungan publikasi masih perlu diperkuat (misalnya dalam bentuk pendanaan publikasi, workshop, atau kerjasama jurnal).

10. Bimbingan untuk Publikasi di Jurnal Terakreditasi

- 87% menilai baik–sangat baik.
- 13% menilai kurang, artinya bimbingan publikasi sudah ada, namun masih perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya.

Temuan Umum

- **Rata-rata hasil survei:**
 - Sangat Baik: 38%
 - Baik: 47%
 - Cukup: 13%
 - Kurang: 2%
- Secara keseluruhan, **85% responden menilai layanan penelitian sudah baik–sangat baik.**
- Aspek terbaik: **layanan administrasi proposal penelitian (93%) dan bimbingan penelitian (90%).**
- Aspek terlemah: **dukungan dana penelitian (21% menilai kurang) dan sarana-prasarana laboratorium (18–19% menilai kurang).**

3.5 Layanan dan pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Berdasarkan Tabel 5, secara umum, kualitas layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Fakultas Teknik UWKS tahun 2024–2025 berada pada kategori baik. Kekuatan utama terletak pada kesesuaian program dengan kebutuhan mitra, metodologi pelaksanaan yang ilmiah, serta relevansi hasil pengabdian. Namun, masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek optimalisasi pemanfaatan hasil pengabdian dan peningkatan dampak terhadap kesejahteraan ekonomi masyarakat.

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	43%	48%	8%	2%
2	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	46%	46%	5%	3%
3	Hasil pengabdian sesuai dengan perencanaan pengabdian	45%	46%	9%	0%
4	Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra	45%	48%	6%	2%
5	Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal	45%	46%	8%	2%
6	Kegiatan pengabdian mendukung masyarakat melakukan aktivitas yang berdampak pada kesejahteraan ekonomi	46%	45%	8%	2%
7	Kegiatan pengabdian memberi bekal keterampilan bagi masyarakat	45%	46%	9%	0%
Jumlah		315%	326%	51%	9%
Rata-rata		45%	47%	7%	1%

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

1. Perencanaan Pengabdian Sesuai Kebutuhan Mitra

- 91% responden menilai baik–sangat baik.
- Hanya 10% menilai cukup–kurang.
- Menunjukkan bahwa proses perencanaan telah cukup baik dalam menyesuaikan kebutuhan mitra.

2. Pelaksanaan Pengabdian Sesuai Kaidah Ilmiah

- 92% responden menilai baik–sangat baik.
- 8% menilai cukup–kurang.
- Hal ini memperlihatkan bahwa kegiatan pengabdian sudah dilakukan sesuai metodologi ilmiah.

3. Hasil Pengabdian Sesuai Perencanaan

- 91% menilai baik–sangat baik.
- 9% menilai cukup.

- Artinya konsistensi antara perencanaan dan hasil sudah terjaga.
- 4. Hasil Pengabdian Sesuai Solusi yang Diharapkan Mitra**
 - 93% menilai baik–sangat baik.
 - 8% menilai cukup–kurang.
 - Artinya solusi yang diberikan telah sejalan dengan kebutuhan masyarakat mitra.
- 5. Pemanfaatan Hasil Pengabdian Secara Maksimal**
 - 91% menilai baik–sangat baik.
 - 10% menilai cukup–kurang.
 - Ini menunjukkan hasil pengabdian relatif sudah bisa digunakan masyarakat, walaupun masih perlu peningkatan keberlanjutan manfaat.
- 6. Dukungan terhadap Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat**
 - 91% menilai baik–sangat baik.
 - 10% menilai cukup–kurang.
 - Kegiatan pengabdian sudah memberi kontribusi pada peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat.
- 7. Pemberian Bekal Keterampilan Bagi Masyarakat**
 - 91% menilai baik–sangat baik.
 - 9% menilai cukup.
 - Menunjukkan kegiatan pengabdian juga memberikan aspek peningkatan kapasitas SDM.

Temuan Umum

- **Rata-rata penilaian responden:**
 - Sangat Baik: **45%**
 - Baik: **47%**
 - Cukup: **7%**
 - Kurang: **1%**
- Secara keseluruhan, **92% responden menilai layanan pengabdian sudah baik–sangat baik.**
- Aspek terbaik: **kesesuaian hasil dengan solusi yang diharapkan mitra (93%).**
- Aspek yang masih perlu perhatian: **pemanfaatan hasil pengabdian secara maksimal dan dukungan terhadap kesejahteraan ekonomi masyarakat** (masih ada 10% responden yang menilai cukup–kurang).

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 skill</i>) sesuai bidang, serta dapat mengaplikasikan ilmu di bidang komunikasi, pemasaran, hingga pengolahan hasil pertanian.	Kompetensi utama dianggap sudah baik, tetapi terlihat ada variasi bidang penerapan sesuai 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).

Parameter	Temuan	Interpretasi
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. Pengelolaan dan Pengembangan SDM

- **Tingkatkan Transparansi Rekrutmen** → Susun pedoman rekrutmen yang jelas, terbuka, dan mudah diakses.
- **Optimalkan Insentif & Apresiasi** → Perbaiki sistem tunjangan, insentif, serta penghargaan non-finansial untuk meningkatkan motivasi.
- **Diversifikasi Program Pelatihan** → Lakukan pelatihan berbasis kebutuhan (need-based training), termasuk keterampilan digital dan pedagogik.
- **Perkuat Bimbingan Karier** → Bentuk unit layanan karier yang sistematis untuk mendukung dosen & tendik dalam pengembangan jenjang karier.

2. Pengelolaan Keuangan dan Fasilitas

- **Perbaiki Transparansi Keuangan** → Buat dashboard laporan keuangan berbasis sistem informasi yang dapat diakses stakeholder.
- **Tingkatkan Kualitas Fasilitas** → Prioritaskan renovasi ruang kelas/laboratorium serta pemerataan peralatan pembelajaran.
- **Optimalisasi Perawatan Fasilitas** → Terapkan sistem maintenance berkala dan layanan pengaduan cepat tanggap.
- **Perbaiki Kenyamanan Fasilitas Umum** → Perluas dan perbaiki area parkir, kantin, toilet, serta ruang diskusi mahasiswa.

3. Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

- **Penguatan Aspek Assurance (kepastian layanan)** → Standardisasi layanan akademik agar lebih konsisten.
- **Peningkatan Daya Tanggap** → Gunakan sistem layanan akademik berbasis digital agar lebih cepat dan responsif.
- **Perbaiki Sarana Pembelajaran (Tangible)** → Modernisasi fasilitas pembelajaran (kelas pintar, akses internet stabil, laboratorium digital).
- **Penguatan Pendekatan Empati** → Latih dosen dan tendik dalam komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kepedulian kepada mahasiswa.

4. Layanan dan Pelaksanaan Penelitian

- **Penguatan Infrastruktur Riset** → Tingkatkan sarana-prasarana laboratorium, serta lengkapi peralatan penelitian.
- **Dukungan Dana Penelitian** → Tambah alokasi dana internal fakultas dan fasilitasi akses ke hibah eksternal.

- **Fasilitasi Publikasi Ilmiah** → Sediakan dana publikasi, pelatihan penulisan artikel, serta kerjasama dengan jurnal bereputasi.
- **Integrasi Riset dengan Pembelajaran & PkM** → Dorong penelitian yang aplikatif dan terhubung dengan pengabdian masyarakat.

5. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

- **Perencanaan Partisipatif** → Libatkan mitra sejak tahap awal agar program lebih sesuai kebutuhan masyarakat.
- **Keberlanjutan Program** → Kembangkan model pengabdian berbasis pendampingan jangka panjang, bukan hanya proyek singkat.
- **Penguatan Dampak Ekonomi** → Dorong program PkM berbasis kewirausahaan dan teknologi tepat guna.
- **Bekal Keterampilan Praktis** → Perbanyak pelatihan vokasional dan transfer teknologi yang langsung bermanfaat bagi masyarakat.

6. Kinerja dan Kompetensi Lulusan

- **Penguatan Bahasa Asing** → Tambahkan program intensif bahasa Inggris/asing berbasis praktik (conversation, technical writing).
- **Penguatan Soft Skills** → Perkuat kurikulum dengan komunikasi profesional, teamwork lintas disiplin, dan kepemimpinan.
- **Integrasi Teknologi Informasi** → Perluas pemanfaatan teknologi mutakhir (AI, big data, software engineering).
- **Upskilling & Reskilling** → Sediakan program sertifikasi tambahan (misalnya BIM, CAD, project management, green engineering).