



LAPORAN KEPUASAN LAYANAN TAHUN 2023 UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, kami dengan penuh kerendahan hati menyampaikan kata pengantar dalam rangka penyusunan Laporan Survei Kepuasan Layanan Tahun 2023 di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.

Penyusunan laporan ini merupakan kelanjutan dari upaya kami untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh pengguna. Kegiatan survei dilaksanakan sepanjang tahun 2023, mulai bulan Januari hingga Desember, dengan penuh dedikasi dan komitmen. Melalui kegiatan ini, kami bertekad untuk menjadikan UIN Raden Fatah Palembang sebagai institusi pendidikan yang semakin unggul dan mampu memberikan layanan terbaik bagi seluruh sivitas akademika maupun masyarakat.

Laporan Survei Kepuasan Layanan Tahun 2023 ini merepresentasikan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang kami berikan. Data dan hasil analisis yang diperoleh menjadi landasan penting dalam mengevaluasi kualitas kinerja pelayanan di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang. Kami berharap hasil survei ini dapat mengungkap kekuatan dan kelemahan yang ada, sekaligus menjadi acuan dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, mulai dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, hingga seluruh pemangku kepentingan yang terlibat. Partisipasi dan dukungan Anda semua sangat berarti bagi keberhasilan kegiatan ini.

Akhirnya, kami berdoa semoga Laporan Survei Kepuasan Layanan Tahun 2023 ini dapat memberikan manfaat yang luas serta menjadi pijakan yang kokoh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UIN Raden Fatah Palembang. Kami juga membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun sebagai bentuk komitmen untuk terus melakukan peningkatan layanan di masa mendatang.

Palembang, Desember 2023

PM UIN Raden Fatah Palembang



Dr. Syahril Jamil, M.Ag.

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Pendahuluan	1
B. Maksud dan Tujuan.....	1
C. Sasaran	1
D. Waktu dan Tempat	3
BAB II METODE SURVEI	
A. Metode Survei dan pengolahan data.....	4
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	
A. Responden	5
B. Survei, Rekapitulasi Hasil Survei	
1. Survei Kepuasan Visi Misi	7
2. Survei Kepuasan Mahasiswa.....	11
3. Survei Kepuasan Dosen	17
4. Survei Kepuasan Tenaga Pendidik.....	21
5. Survei Kepuasan Lulusan.....	25
6. Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan	29
7. Survei Kepuasan Mitra.....	33
8. Survei Pengembangan Minat & Bakat	37
9. Survei Pembinaan Soft Skill	41
10. Survei Bimbingan & Konseling	45
11. Survei Layanan Beasiswa.....	49
12. Survei Layanan Kesehatan	53
13. Survei Karir & Bimbingan Kewirausahaan	57
14. Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan & Pengembangan SDM	61

15. Survei Tendik Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarpras.....	65
16. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan & Sarana Prasarana	69
17. Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan & Sarana Prasarana	73
18. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pendidikan.....	77
19. Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelaksanaan Penelitian.....	81
20. Survei Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan Penelitian	88
21. Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelaksanaan PKM.....	92
22. Survei Kepuasan Mitra Terhadap Mitra Pelaksanaan PKM	99
23. Survei Kepuasan Pengguna Lulusan	103
24. Survei Kepuasan Pelayanan SPI	109
25. Survei Kepuasan Mitra Internasional	113
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran.....	117
C. Rekomendasi	117
D. Instrumen Survei	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data evaluasi perbaikan layanan di UIN Raden Fatah Palembang, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan layanan pengguna jasa layanan di UIN Raden Fatah Palembang. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna adalah Survei Kepuasan seluruh pengguna layanan di UIN Raden Fatah Palembang, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa di UIN Raden Fatah Palembang.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei kepuasan layanan terhadap layanan di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja semua unit kepada seluruh pengguna layanan di UIN Raden Fatah Palembang dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepada pengguna.

C. SASARAN

Sasaran dalam survei kepuasan pengguna layanan unit dan lembaga di UIN Raden Fatah Palembang adalah untuk mengukur dan memahami tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan oleh setiap unit atau lembaga di kampus tersebut.

Sasaran-sasaran khususnya meliputi:

1. Mengukur Kepuasan Pengguna layanan: Tujuan utama survei adalah mengukur sejauh mana pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh unit atau lembaga di UIN Raden Fatah Palembang.
2. Menentukan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan: Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, seperti komunikasi, aksesibilitas, responsifitas, atau kualitas layanan.
3. Meningkatkan Kualitas Layanan: Sasaran utama survei adalah memberikan wawasan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh unit dan

lembaga di UIN Raden Fatah Palembang.

4. Mengukur Perkembangan dari Waktu ke Waktu: Jika survei dilakukan secara berkala, sasaran termasuk mengukur perubahan dan perkembangan dalam tingkat kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu.
5. Meningkatkan Kerjasama Antar Unit dan Lembaga: Mendorong kerjasama dan pertukaran pengalaman antara unit dan lembaga dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.
6. Peningkatan Retensi Pelanggan: Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pengguna layanan, sasaran adalah meningkatkan retensi pelanggan dan memastikan bahwa mereka tetap menggunakan layanan yang disediakan oleh UIN Raden Fatah Palembang.

Sasaran-sasaran ini adalah penting untuk memastikan bahwa survei kepuasan layanan benar-benar membantu dalam meningkatkan kualitas layanan, merespons kebutuhan pengguna layanan, dan mencapai tujuan kampus tersebut dalam memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna layanannya.

D. WAKTU DAN TEMPAT

1. Waktu, Survei Kepuasan layanan Terhadap pelayanan di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang dilakukan di bulan Januari – Desember 2023.
2. Tempat, Survei dilakukan tidak terikat karena menggunakan metode survei online.

BAB II METODE SURVEI

A. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

- a. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner online melalui Aplikasi e-survei (<https://survei.radenfatah.ac.id>).

Kategori Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	D	Kurang
2,60 – 3,06	C	Cukup
3,07 – 3,53	B	Baik
3,54 – 4,00	A	Sangat Baik

Hasil survei kepuasan layanan dihitung berdasarkan jumlah jawaban responden terhadap alternative pilihan jawaban yaitu nilai 1 = Kurang, nilai 2 = Cukup, nilai 3 = Baik, nilai 4 = Sangat Baik. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada layanan administrasi yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase padasetiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan responden.

BAB III

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan layanan pada tahun 2023 ini diisi oleh beragam responden yang telah menggunakan layanan di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.

Mahasiswa	Dosen	Tendik	Mitra	Lulusan	Pengguna Lulusan	Pengguna Layanan	Mitra Internasional
16876	319	257	314	1132	724	113	41

Mahasiswa (16876 Responden): Mahasiswa adalah kelompok utama responden dalam survei. Mereka adalah individu yang sedang mengejar pendidikan tinggi di UIN Raden Fatah Palembang. Dalam survei kepuasan layanan, pendapat mahasiswa sangat penting karena mereka merupakan penerima langsung dari berbagai layanan yang disediakan oleh universitas. Jumlah responden yang cukup besar, yaitu 16876 mahasiswa, mencakup berbagai program studi dan tingkatan pendidikan.

Dosen (319 Responden): Dosen adalah anggota staf pengajar yang memiliki peran penting dalam memberikan pendidikan dan membimbing mahasiswa. Dosen dapat memberikan perspektif dari sudut pandang pengajar dan memberikan masukan tentang perbedaan dalam pengalaman pendidikan antara mahasiswa.

Tendik (257 Responden): Tenaga kependidikan (tendik) adalah staf administratif dan dukungan yang menjalankan berbagai fungsi penting. Mereka dapat berkontribusi dalam layanan seperti administrasi akademik, registrasi, layanan teknis, dan lainnya. Pendapat tendik memberikan wawasan tentang efektivitas dan keefisienan operasional di UIN Raden Fatah Palembang.

Mitra (314 Responden): Mitra adalah pihak eksternal yang berkolaborasi dengan universitas dalam berbagai kapasitas, seperti perusahaan, lembaga pemerintah, atau organisasi. Opini mitra tentang hubungan kerjasama dengan universitas dapat membantu mengidentifikasi potensi perbaikan dalam kerjasama tersebut.

Lulusan (1132 Responden): Lulusan adalah alumni mahasiswa yang telah menyelesaikan program studi di UIN Raden Fatah Palembang. Mereka dapat memberikan perspektif berharga tentang bagaimana pengalaman di universitas memengaruhi karier mereka dan kepuasan mereka terhadap pendidikan yang diterima.

Pengguna Lulusan (724 Responden): Pengguna lulusan adalah pimpinan/atasan tempat bekerja para lulusan atau pihak-pihak yang terkait dengan lulusan universitas. Mereka bisa memberikan wawasan tentang dampak positif atau negatif lulusan dalam masyarakat.

Pengguna Layanan (113 Responden): Pengguna layanan adalah kelompok yang menggunakan berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh universitas, seperti perpustakaan, fasilitas olahraga, atau layanan kafetaria. Pandangan mereka dapat membantu dalam menilai kualitas layanan di luar lingkaran pendidikan.

Mitra Internasional (41 Responden): Mitra internasional adalah lembaga atau pihak eksternal dari luar negeri yang berkolaborasi dengan universitas dalam program akademik atau penelitian. Opini mereka memberikan wawasan tentang kerjasama internasional yang dapat membantu universitas dalam memperluas jaringan globalnya.

Melibatkan berbagai kelompok responden dalam survei kepuasan layanan adalah penting karena masing-masing kelompok memiliki pengalaman dan perspektif yang unik. Hasil survei ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, merespons kebutuhan beragam responden, dan terus memajukan pendidikan di UIN Raden Fatah Palembang.

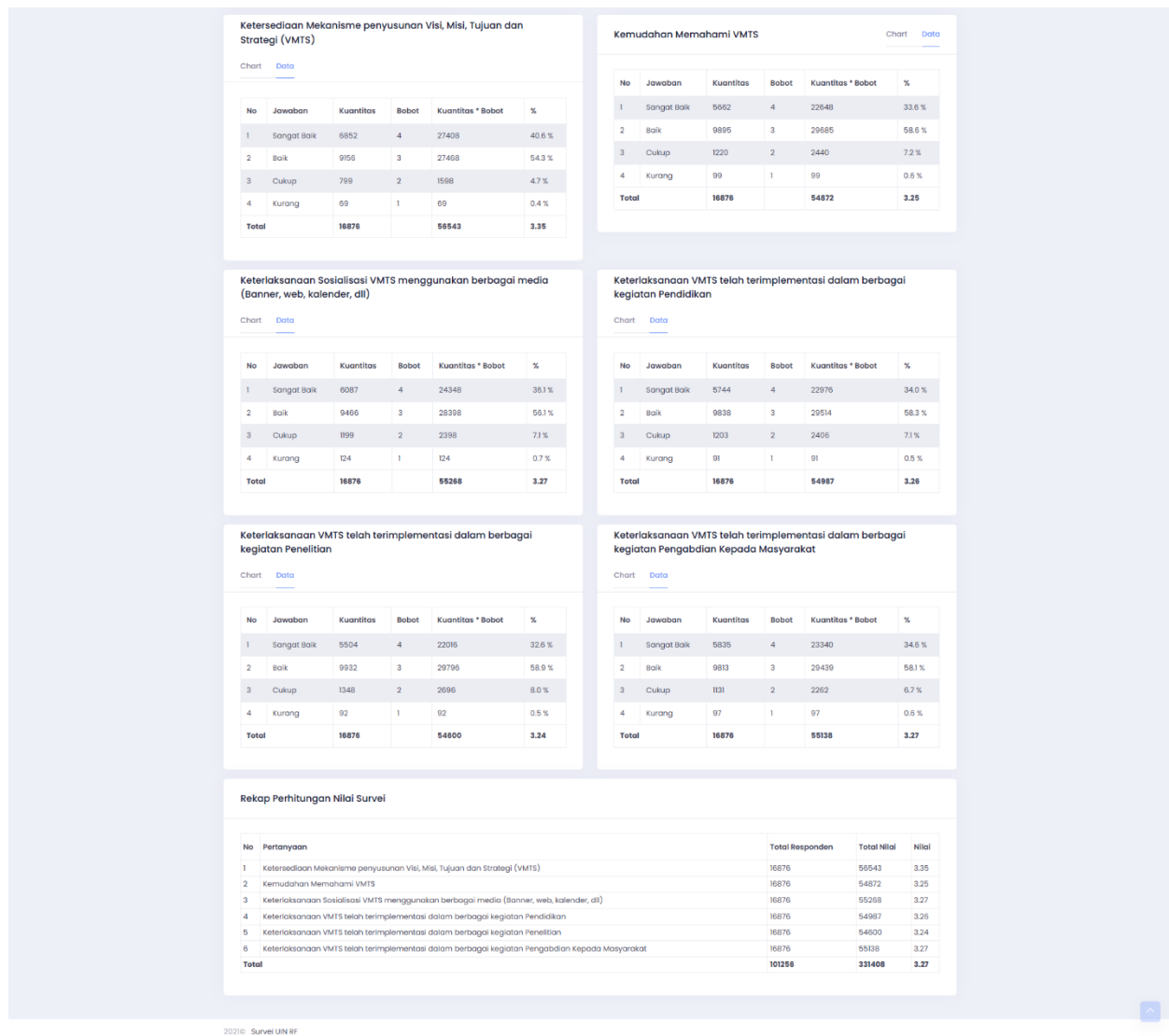
SURVEI KEPUASAN VISI MISI

1. SURVEI KEPUASAN VISI MISI

A. RESPONDEN

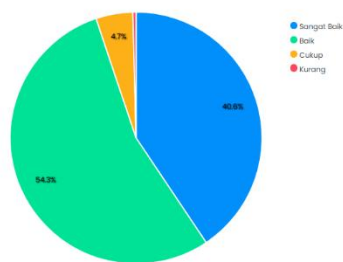
Survei kepuasan visi misi pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa 16876 , dosen 319 dan tendik 257 responden.

Mahasiswa	Dosen	Tendik
16876	319	257



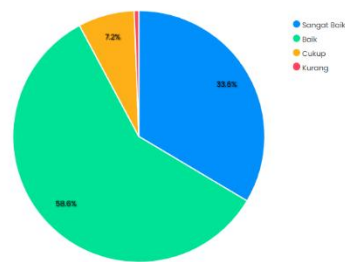
Ketersediaan Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)

Chart Data



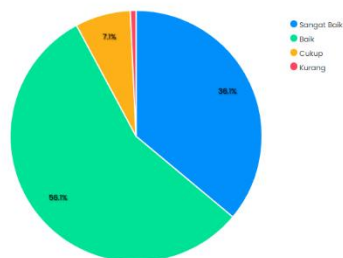
Kemudahan Memahami VMTS

Chart Data



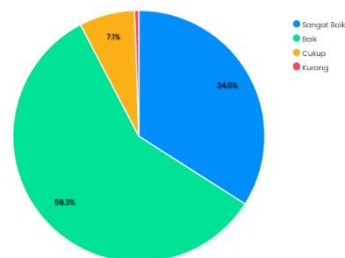
Keterlaksanaan Sosialisasi VMTS menggunakan berbagai media (Banner, web, kalender, dll)

Chart Data



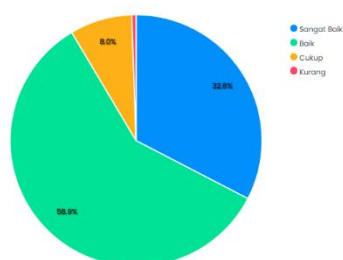
Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pendidikan

Chart Data



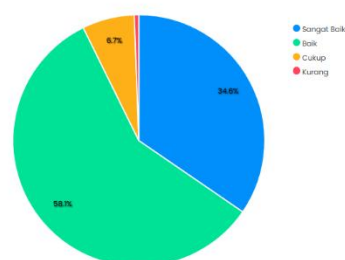
Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Penelitian

Chart Data



Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Chart Data



Rekap Perhitungan Nilai Survei

No	Pertanyaan	Total Responden	Total Nilai	Nilai
1	Ketersediaan Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)	16876	56543	3.35
2	Kemudahan Memahami VMTS	16876	54872	3.25
3	Keterlaksanaan Sosialisasi VMTS menggunakan berbagai media (Banner, web, kalender, dll)	16876	55208	3.27
4	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pendidikan	16876	54987	3.26
5	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Penelitian	16876	54600	3.24
6	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat	16876	55338	3.27
Total		101256	331408	3.27

B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)	41.0	53.6	4.9	0.4
2	Kemudahan Memahami VMTS	34.2	57.9	7.3	0.6
3	Keterlaksanaan Sosialisasi VMTS menggunakan berbagai media (Banner, web, kalender, dll)	36.6	55.5	7.3	0.7
4	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pendidikan	34.6	57.6	7.3	0.5
5	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Penelitian	33.2	58.2	8.1	0.6
6	Keterlaksanaan VMTS telah terimplementasi dalam berbagai kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat	35.1	57.4	6.9	0.6
	Rata-rata	35.8	56.7	7.0	0.6

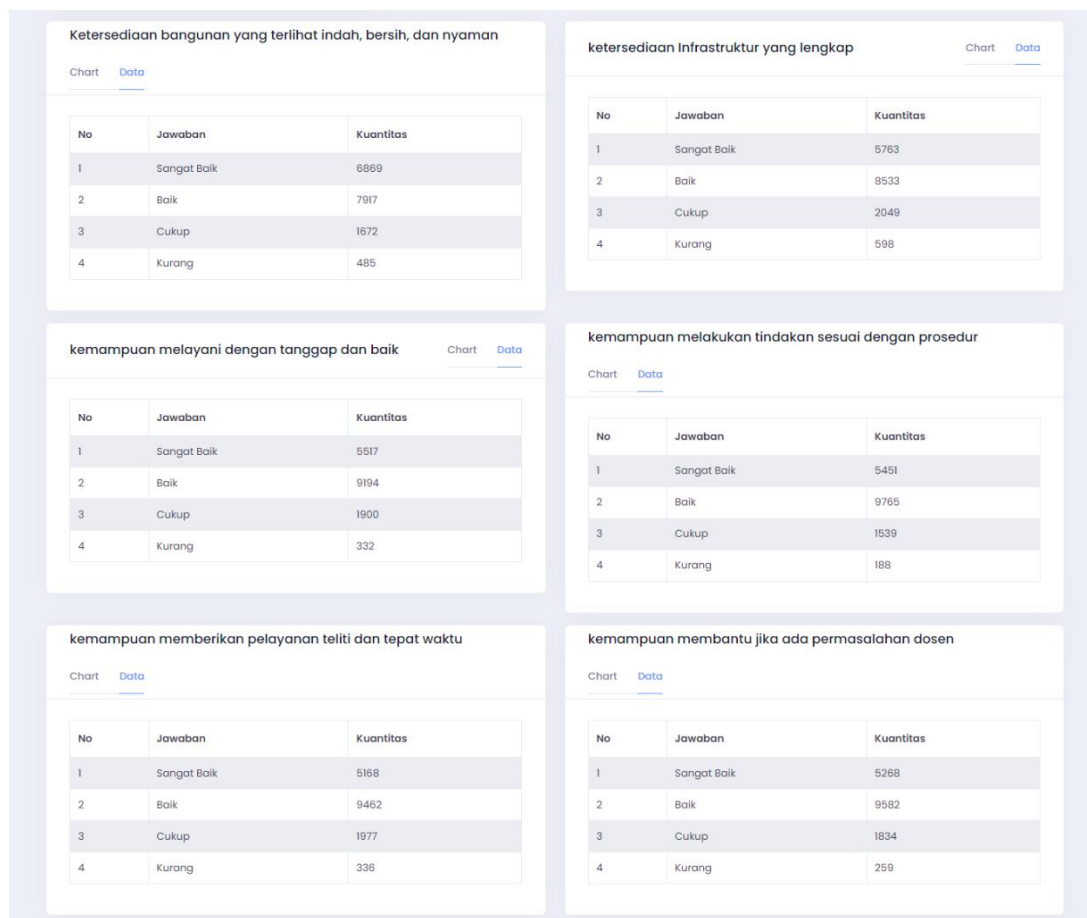
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

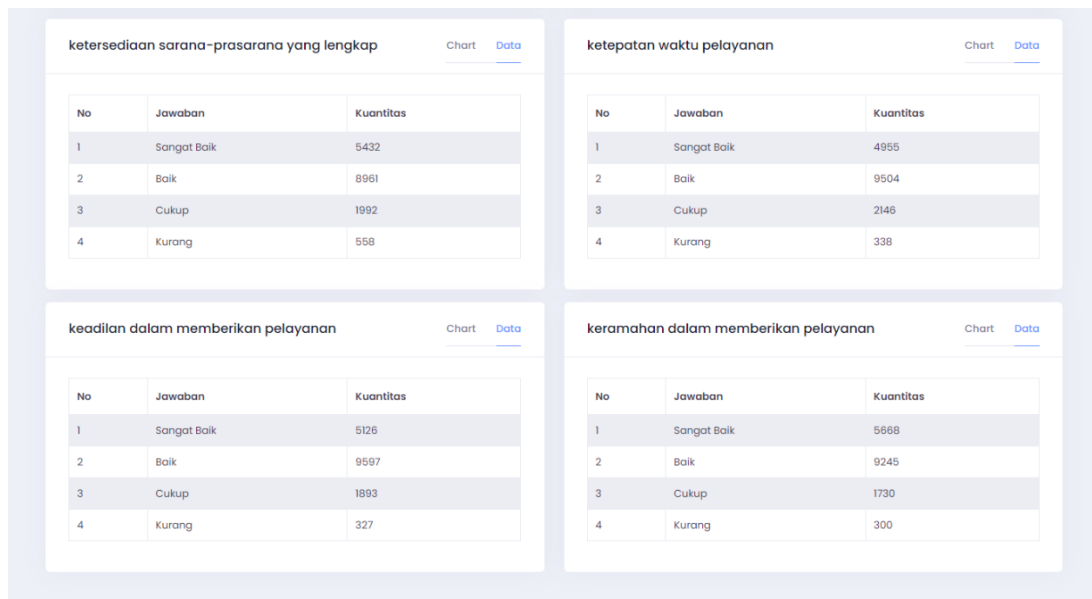
2. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan Ruang laboratorium nyaman dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa	40.5	46.7	9.9	2.9
2	Ketersediaan Ruang pelayanan dan ruang tunggu administrasi akademik nyaman	34.0	50.4	12.1	3.5
3	Ketersediaan waktu Pimpinan fakultas beserta jajarannya bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	32.6	54.3	11.2	2.0
4	Kemudahan Pembimbing akademik membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	32.2	57.6	9.1	1.1
5	Kemampuan staff akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	30.5	55.8	11.7	2.0
6	Ketersediaan waktu Dosen untuk diskusi dan tanya jawab	31.1	56.6	10.8	1.5
7	Kesantunan Staff administrasi akademik dalam memberikan pelayanan	32.1	52.9	11.8	3.3
8	Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa	29.2	56.1	12.7	2.0
9	kemampuan Prodi memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya dalam mengembangkannya	30.3	56.6	11.2	1.9
10	keterbukaan Dosen dalam bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	33.5	54.6	10.2	1.8
	Rata-rata	32.6	54.2	11.1	2.2

C. Rekapitulasi Hasil Survei

Hasil survei layanan mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas layanan telah berada pada tingkat yang sangat baik. Pencapaian ini merupakan prestasi yang membanggakan dan menjadi modal penting bagi institusi dalam menciptakan pengalaman positif bagi mahasiswa. Namun, untuk mempertahankan dan memperkuat posisi tersebut, diperlukan langkah strategis yang berkelanjutan.

1. Pemeliharaan standar kualitas menjadi hal utama. Meskipun saat ini layanan sudah baik, institusi tidak boleh lengah atau merasa puas diri. Standar yang ada harus terus dijaga agar tidak terjadi penurunan kualitas.
2. Komunikasi terbuka dengan mahasiswa harus terus dipelihara. Mendengarkan masukan dan umpan balik dari mahasiswa akan membantu institusi memahami perkembangan kebutuhan dan harapan mereka.
3. Inovasi dan peningkatan layanan tetap perlu dilakukan. Layanan yang baik bukan berarti tidak dapat ditingkatkan. Upaya untuk menambah efisiensi, kenyamanan, atau variasi layanan dapat memberikan nilai tambah bagi mahasiswa.
4. Evaluasi rutin sangat penting untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Survei dan penilaian berkala akan membantu mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dan mendeteksi area yang perlu diperbaiki.
5. Penghargaan dan pengakuan kepada staf yang berkontribusi pada kualitas layanan juga menjadi faktor pendukung. Apresiasi yang diberikan akan meningkatkan motivasi mereka untuk terus memberikan pelayanan terbaik.
6. Penyediaan layanan tambahan seperti lokakarya, bimbingan karir, atau peluang magang dapat memperkaya pengalaman mahasiswa dan memberikan manfaat langsung terhadap pengembangan diri mereka.
7. Promosi positif dari hasil survei dapat dimanfaatkan untuk memperkuat citra institusi di mata calon mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya.
8. Kesenambungan evaluasi harus dijaga. Perencanaan survei dan evaluasi berkala menjadi kunci agar peningkatan kualitas berjalan konsisten.
9. Partisipasi mahasiswa dalam pengambilan keputusan terkait layanan akan memberikan perspektif berharga dan memperkuat rasa memiliki terhadap institusi.
10. Kebijakan fleksibel perlu diterapkan agar layanan dapat menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan mahasiswa maupun kondisi tertentu.

Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, kepuasan mahasiswa dapat tetap terjaga, pengalaman positif dapat terus diciptakan, dan citra institusi akan semakin kuat di mata publik.

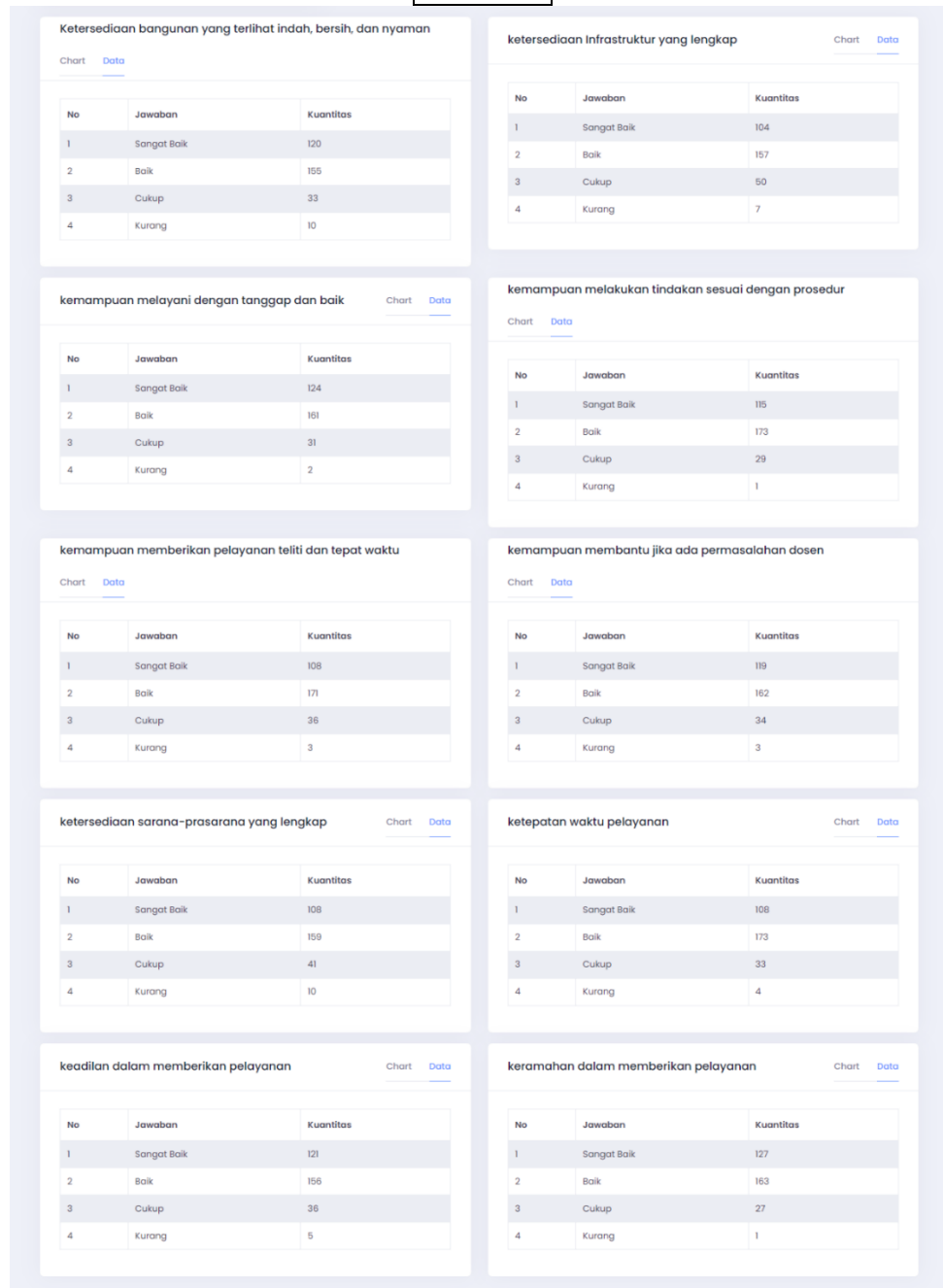
SURVEI KEPUASAN DOSEN

3. SURVEI KEPUASAN DOSEN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan dosen pada tahun 2023 ini diisi oleh dosen yang terdiri dari 318 responden.

Dosen
318





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan bangunan yang terlihat indah, bersih, dan nyaman	37.7	48.7	10.4	3.1
2	ketersediaan Infrastruktur yang lengkap	32.7	49.4	15.7	2.2
3	kemampuan melayani dengan tanggap dan baik	39.0	50.6	9.7	0.6
4	kemampuan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur	36.2	54.4	9.1	0.3
5	kemampuan memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	34.0	53.8	11.3	0.9
6	kemampuan membantu jika ada permasalahan dosen	37.4	50.9	10.7	0.9
7	ketersediaan sarana-prasarana yang lengkap	34.0	50.0	12.9	3.1
8	ketepatan waktu pelayanan	34.0	54.4	10.4	1.3
9	keadilan dalam memberikan pelayanan	38.1	49.1	11.3	1.6
10	keramahan dalam memberikan pelayanan	39.9	51.3	8.5	0.3
	Rata-rata	36.3	51.3	11.0	1.4

SURVEI KEPUASAN TENAGA PENDIDIK

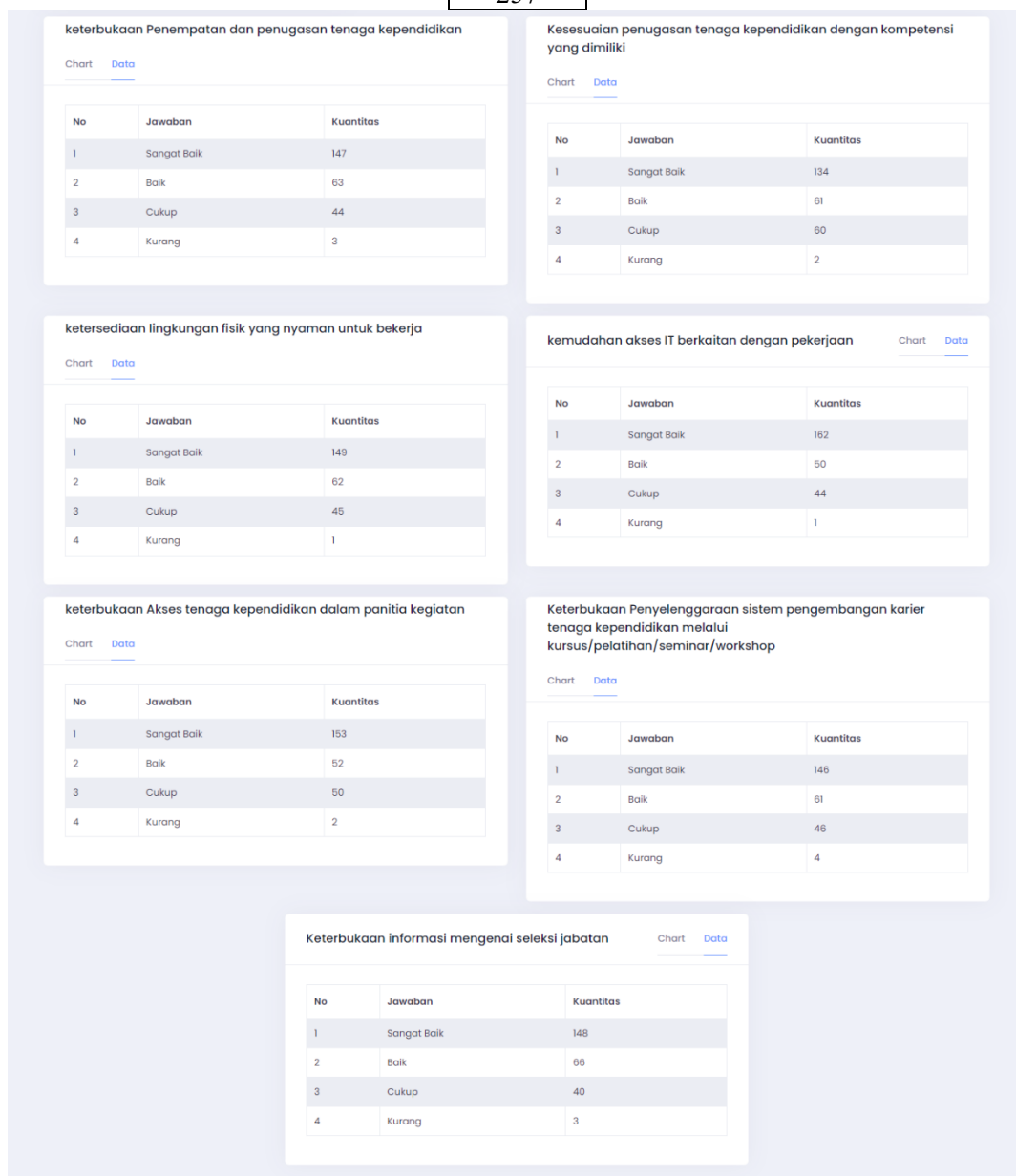
4. SURVEI KEPUASAN TENAGA PENDIDIKAN

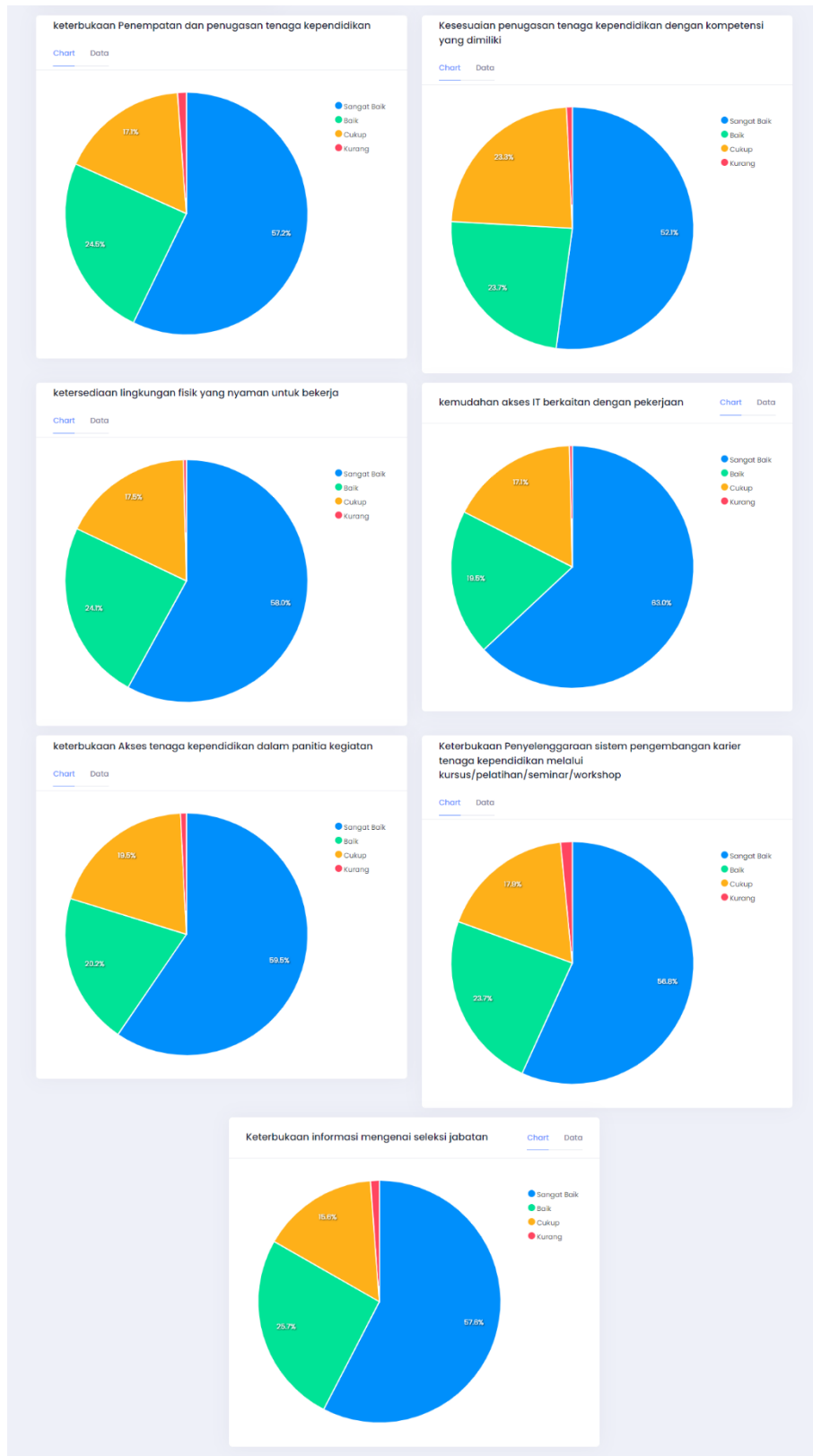
A. RESPONDEN

Survei kepuasan tendik pada tahun 2023 ini diisi oleh tenaga pendidik yang terdiri dari 257 responden.

Tendik

257





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	keterbukaan Penempatan dan penugasan tenaga kependidikan	57.2	24.5	17.1	1.2
2	Kesesuaian penugasan tenaga kependidikan dengan kompetensi yang dimiliki	52.1	23.7	23.3	0.8
3	ketersediaan lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja	58.0	24.1	17.5	0.4
4	kemudahan akses IT berkaitan dengan pekerjaan	63.0	19.5	17.1	0.4
5	keterbukaan Akses tenaga kependidikan dalam panitia kegiatan	59.5	20.2	19.5	0.8
6	Keterbukaan Penyelenggaraan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop	56.8	23.7	17.9	1.6
7	Keterbukaan informasi mengenai seleksi jabatan	57.6	25.7	15.6	1.2
	Rata-rata	57.8	23.1	18.3	0.9

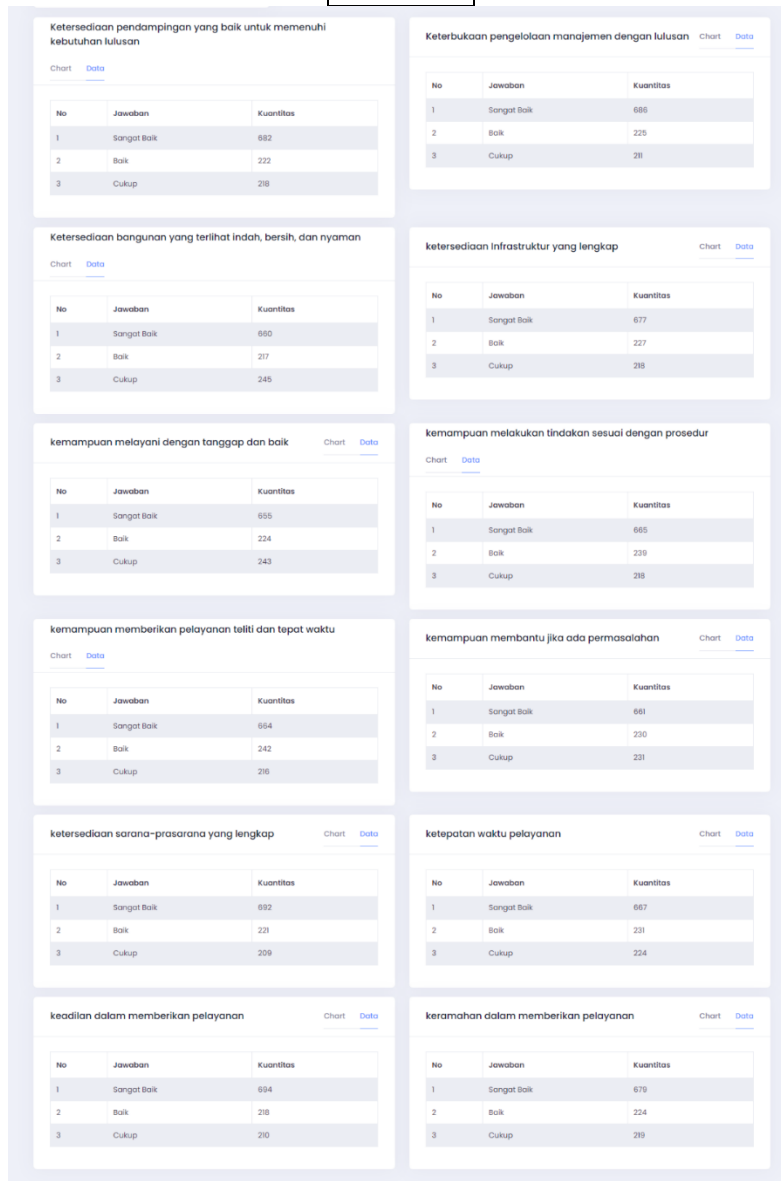
SURVEI KEPUASAN LULUSAN

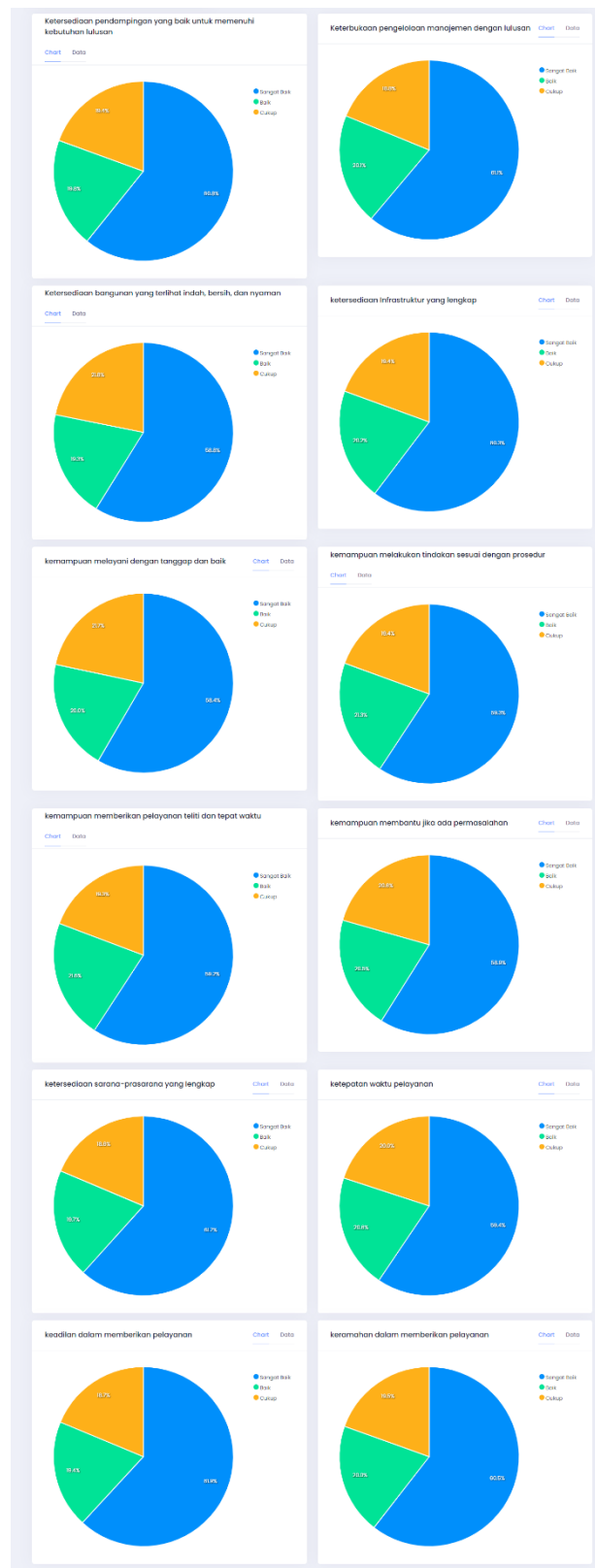
5. SURVEI KEPUASAN LULUSAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan lulusan pada tahun 2023 ini diisi oleh lulusan yang terdiri dari 1122 responden.

Lulusan
1122





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan pendampingan yang baik untuk memenuhi kebutuhan lulusan	60.8	19.8	19.4	0.0
2	Keterbukaan pengelolaan manajemen dengan lulusan	61.1	20.1	18.8	0.0
3	Ketersediaan bangunan yang terlihat indah, bersih, dan nyaman	58.8	19.3	21.8	0.0
4	ketersediaan Infrastruktur yang lengkap	60.3	20.2	19.4	0.0
5	kemampuan melayani dengan tanggap dan baik	58.4	20.0	21.7	0.0
6	kemampuan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur	59.3	21.3	19.4	0.0
7	kemampuan memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	59.2	21.6	19.3	0.0
8	kemampuan membantu jika ada permasalahan	58.9	20.5	20.6	0.0
9	ketersediaan sarana-prasarana yang lengkap	61.7	19.7	18.6	0.0
10	ketepatan waktu pelayanan	59.4	20.6	20.0	0.0
11	keadilan dalam memberikan pelayanan	61.9	19.4	18.7	0.0
12	keramahan dalam memberikan pelayanan	60.5	20.0	19.5	0.0
	Rata-rata	60.0	20.2	19.8	0.0

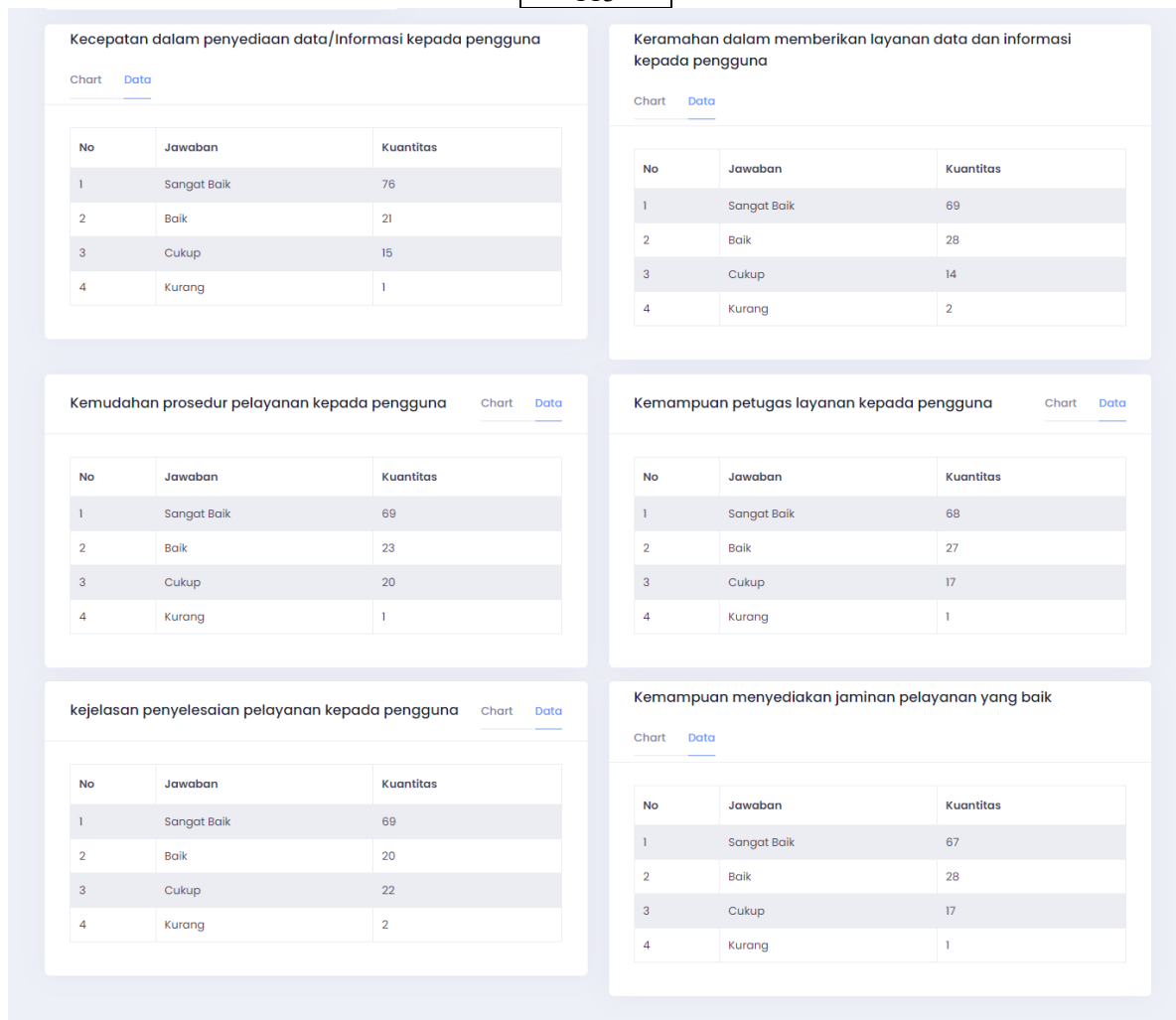
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN

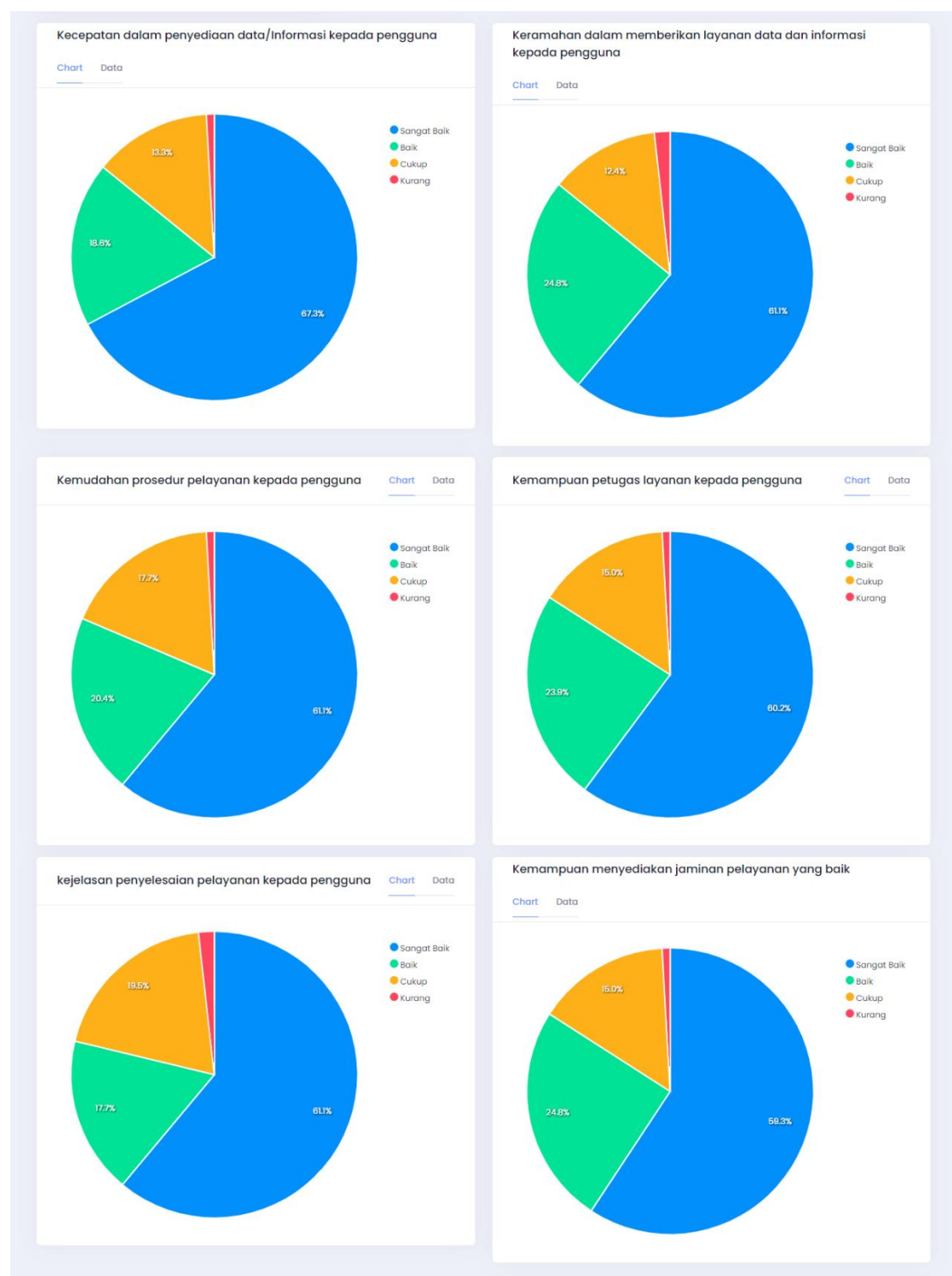
6. SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan pada tahun 2023 ini diisi oleh pengguna layanan yang terdiri dari 113 responden.

Pengguna Layanan
113





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kecepatan dalam penyediaan data/Informasi kepada pengguna	67.3	18.6	13.3	0.9
2	Keramahan dalam memberikan layanan data dan informasi kepada pengguna	61.1	24.8	12.4	1.8
3	Kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna	61.1	20.4	17.7	0.9
4	Kemampuan petugas layanan kepada pengguna	60.2	23.9	15.0	0.9
5	kejelasan penyelesaian pelayanan kepada pengguna	61.1	17.7	19.5	1.8
6	Kemampuan menyediakan jaminan pelayanan yang baik	59.3	24.8	15.0	0.9
	Rata-rata	61.7	21.7	15.5	1.2

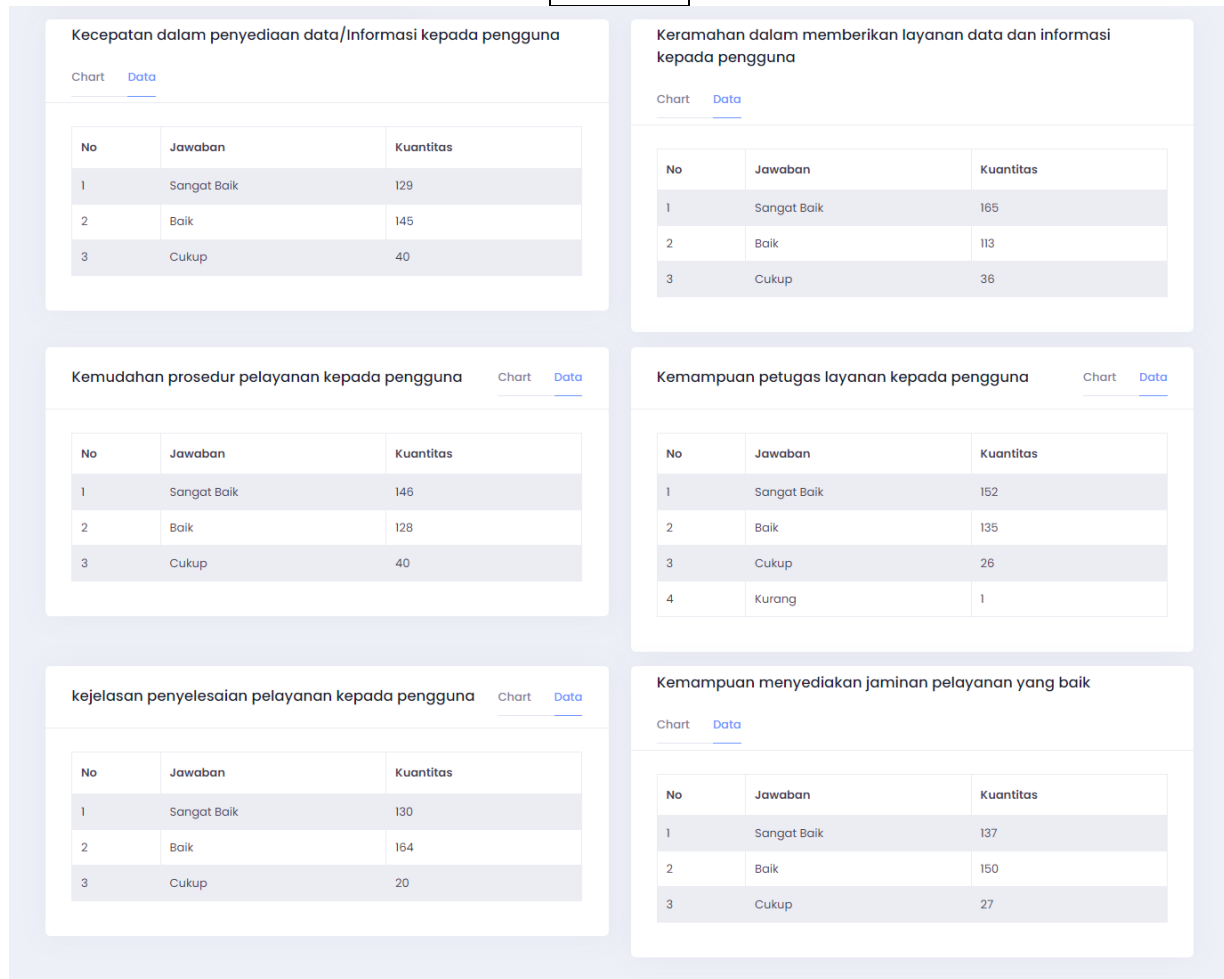
SURVEI KEPUASAN MITRA

7. SURVEI KEPUASAN MITRA

A. RESPONDEN

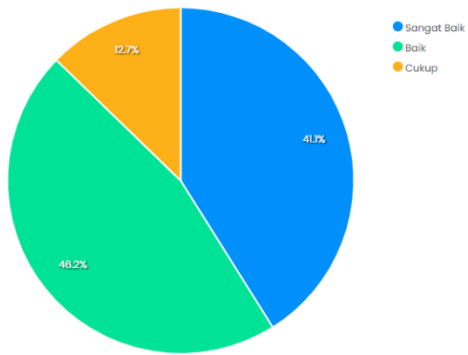
Survei kepuasan mitra pada tahun 2023 ini diisi oleh mitra kerjasama yang terdiri dari 314 responden.

Mitra
314



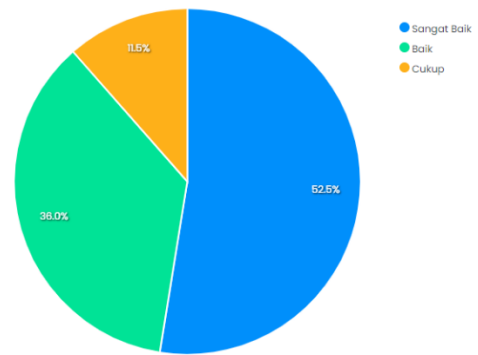
Kecepatan dalam penyediaan data/informasi kepada pengguna

Chart Data



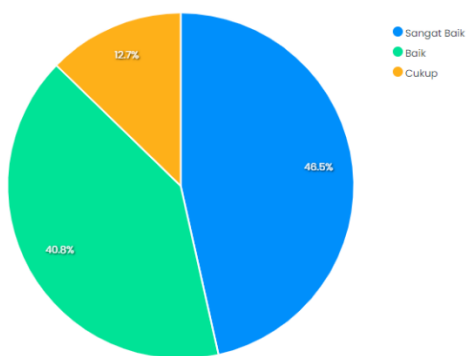
Keramahan dalam memberikan layanan data dan informasi kepada pengguna

Chart Data



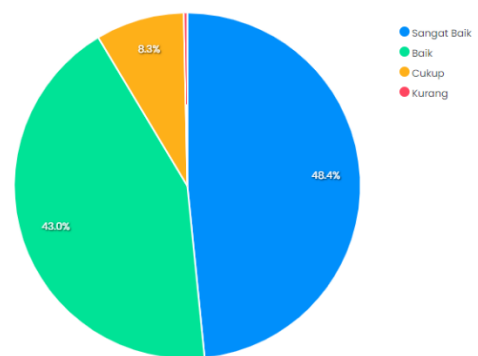
Kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna

Chart Data



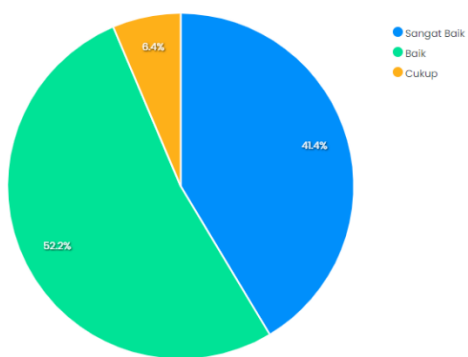
Kemampuan petugas layanan kepada pengguna

Chart Data



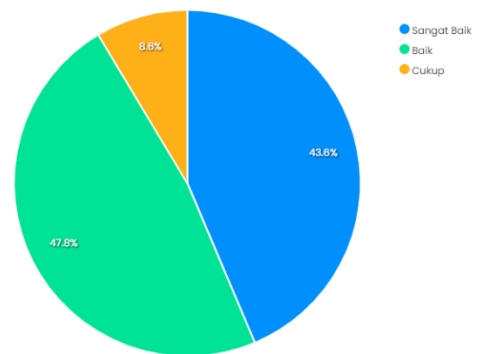
kejelasan penyelesaian pelayanan kepada pengguna

Chart Data



Kemampuan menyediakan jaminan pelayanan yang baik

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kecepatan dalam penyediaan data/Informasi kepada pengguna	41.1	46.2	12.7	0.0
2	Keramahan dalam memberikan layanan data dan informasi kepada pengguna	52.5	36.0	11.5	0.0
3	Kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna	46.5	40.8	12.7	0.0
4	Kemampuan petugas layanan kepada pengguna	48.4	43.0	8.3	0.3
5	kejelasan penyelesaian pelayanan kepada pengguna	41.4	52.2	6.4	0.0
6	Kemampuan menyediakan jaminan pelayanan yang baik	43.6	47.8	8.6	0.0
	Rata-rata	45.6	44.3	10.0	0.1

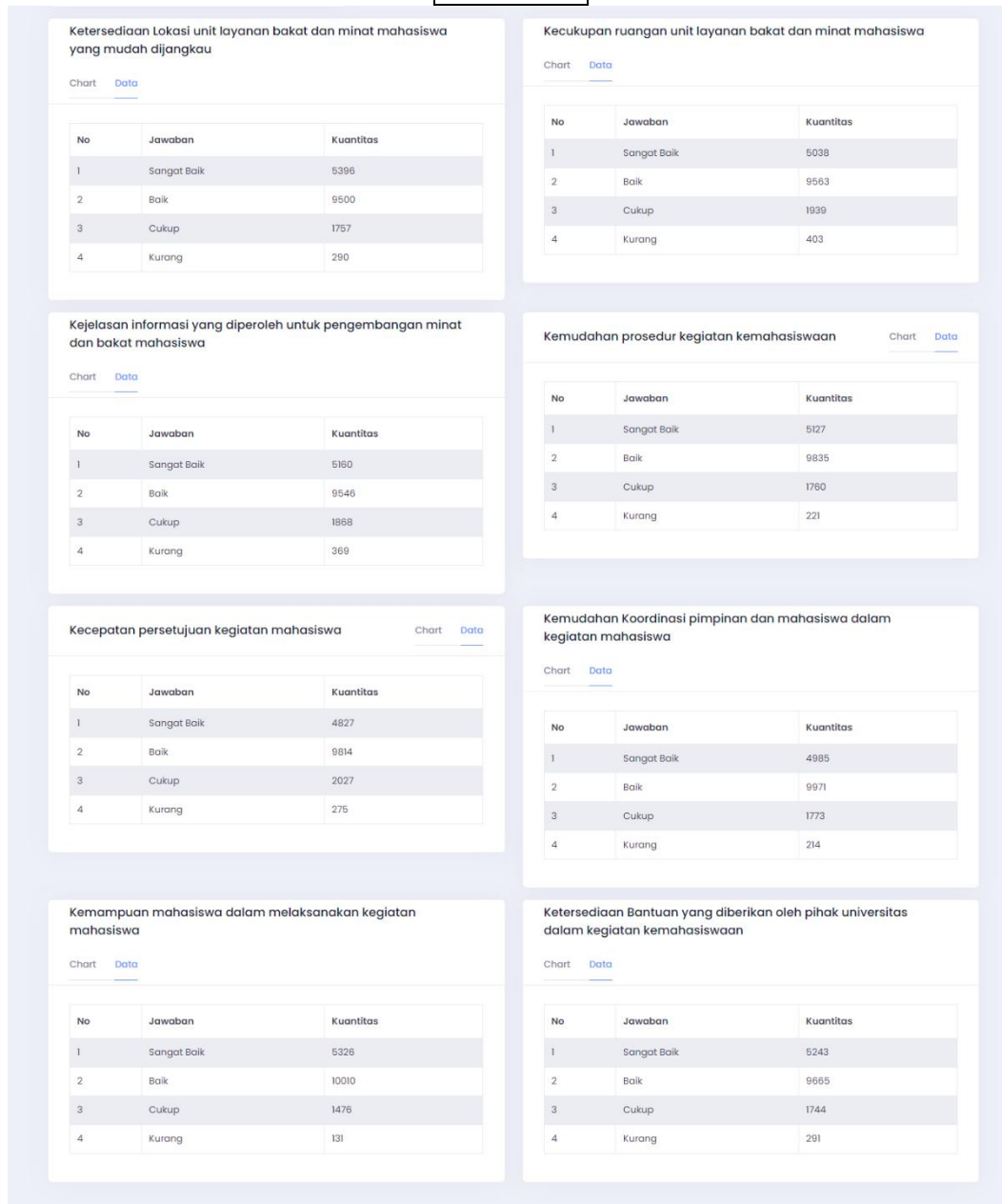
SURVEI PENGEMBANGAN MINAT & BAKAT

8. SURVEI PENGEMBANGAN MINAT & BAKAT

A. RESPONDEN

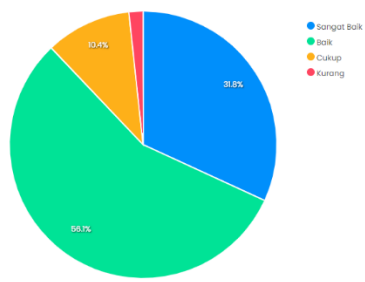
Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876



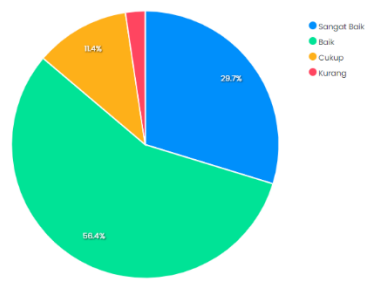
Ketersediaan Lokasi unit layanan bakti dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau

Chart Data



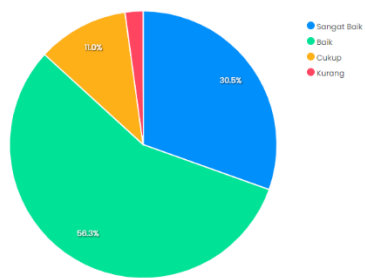
Kecukupan ruangan unit layanan bakti dan minat mahasiswa

Chart Data



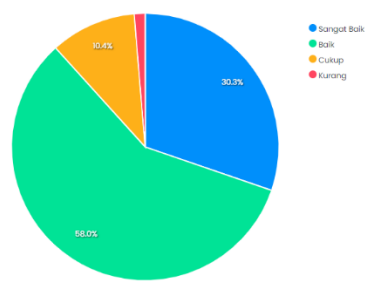
Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa

Chart Data



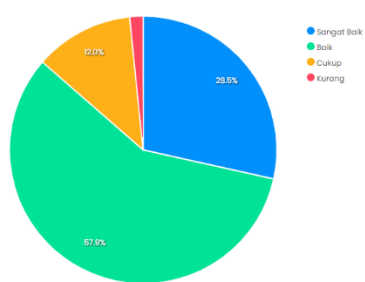
Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan

Chart Data



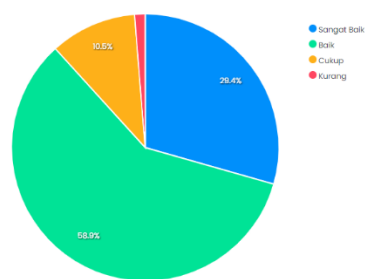
Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa

Chart Data



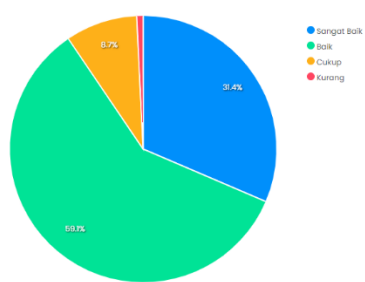
Kemudahan Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa

Chart Data



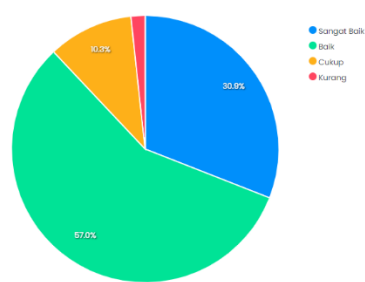
Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa

Chart Data



Ketersediaan Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau	31.8	56.1	10.4	1.7
2	Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa	29.7	56.4	11.4	2.4
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa	30.5	56.3	11.0	2.2
4	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan	30.3	58.0	10.4	1.3
5	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa	28.5	57.9	12.0	1.6
6	Kemudahan Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa	29.4	58.9	10.5	1.3
7	Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa	31.4	59.1	8.7	0.8
8	Ketersediaan Bantuan yang diberikan oleh pihak universitas dalam kegiatan kemahasiswaan	30.9	57.0	10.3	1.7
	Rata-rata	30.3	57.5	10.6	1.6

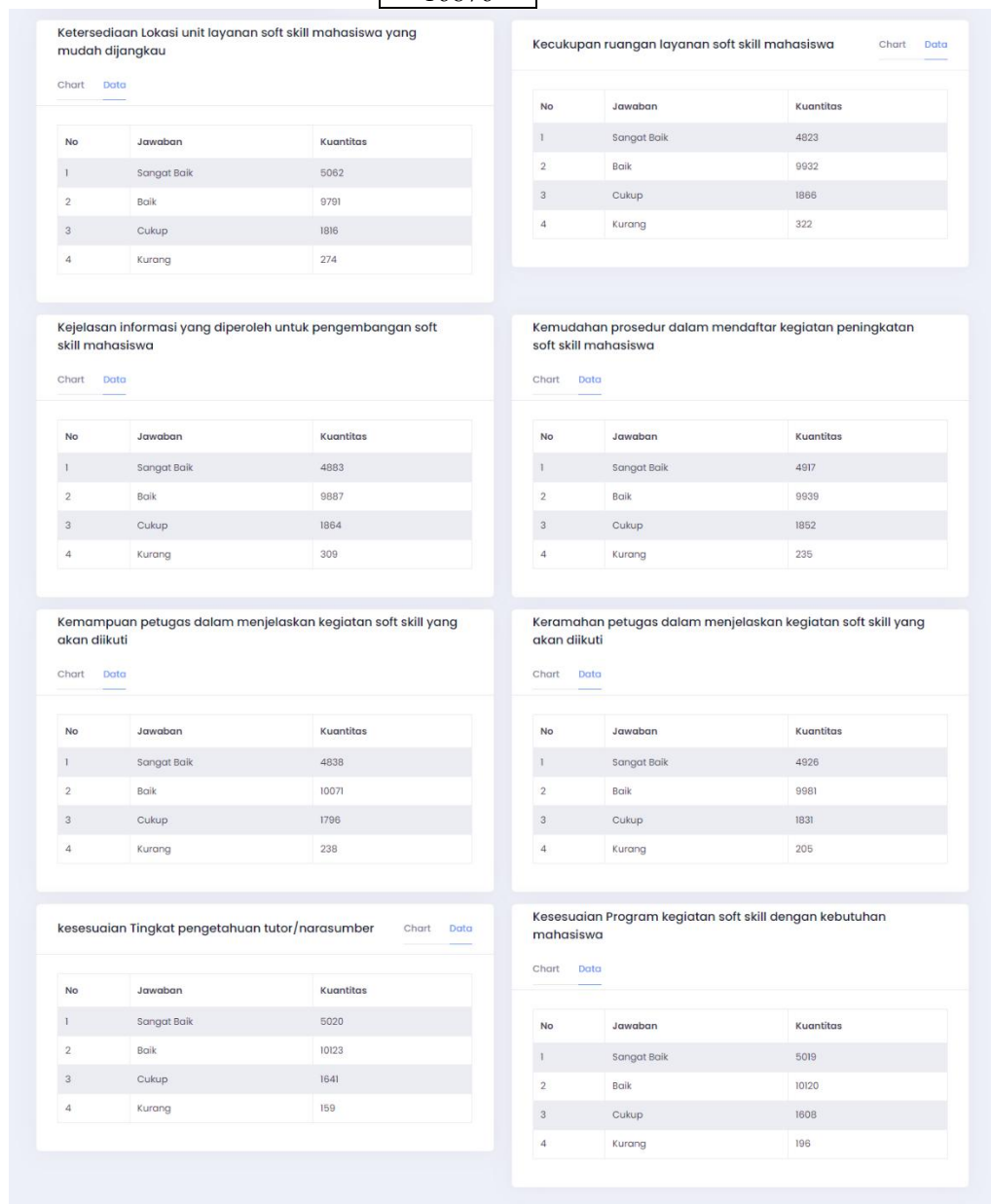
SURVEI PEMBINAAN SOFT SKIL

9. SURVEI PEMBINAAN SOFT SKILL

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan Lokasi unit layanan <i>soft skill</i> mahasiswa yang mudah dijangkau	29.9	57.8	10.7	1.6
2	Kecukupan ruangan layanan <i>soft skill</i> mahasiswa	28.5	58.6	11.0	1.9
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk pengembangan <i>soft skill</i> mahasiswa	28.8	58.4	11.0	1.8
4	Kemudahan prosedur dalam mendaftar kegiatan peningkatan <i>soft skill</i> mahasiswa	29.0	58.7	10.9	1.4
5	Kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan <i>soft skill</i> yang akan diikuti	28.6	59.4	10.6	1.4
6	Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan <i>soft skill</i> yang akan diikuti	29.1	58.9	10.8	1.2
7	kesesuaian Tingkat pengetahuan tutor/narasumber	29.6	59.7	9.7	0.9
8	Kesesuaian Program kegiatan <i>soft skill</i> dengan kebutuhan mahasiswa	29.6	59.7	9.5	1.2
	Rata-rata	29.1	58.9	10.5	1.4

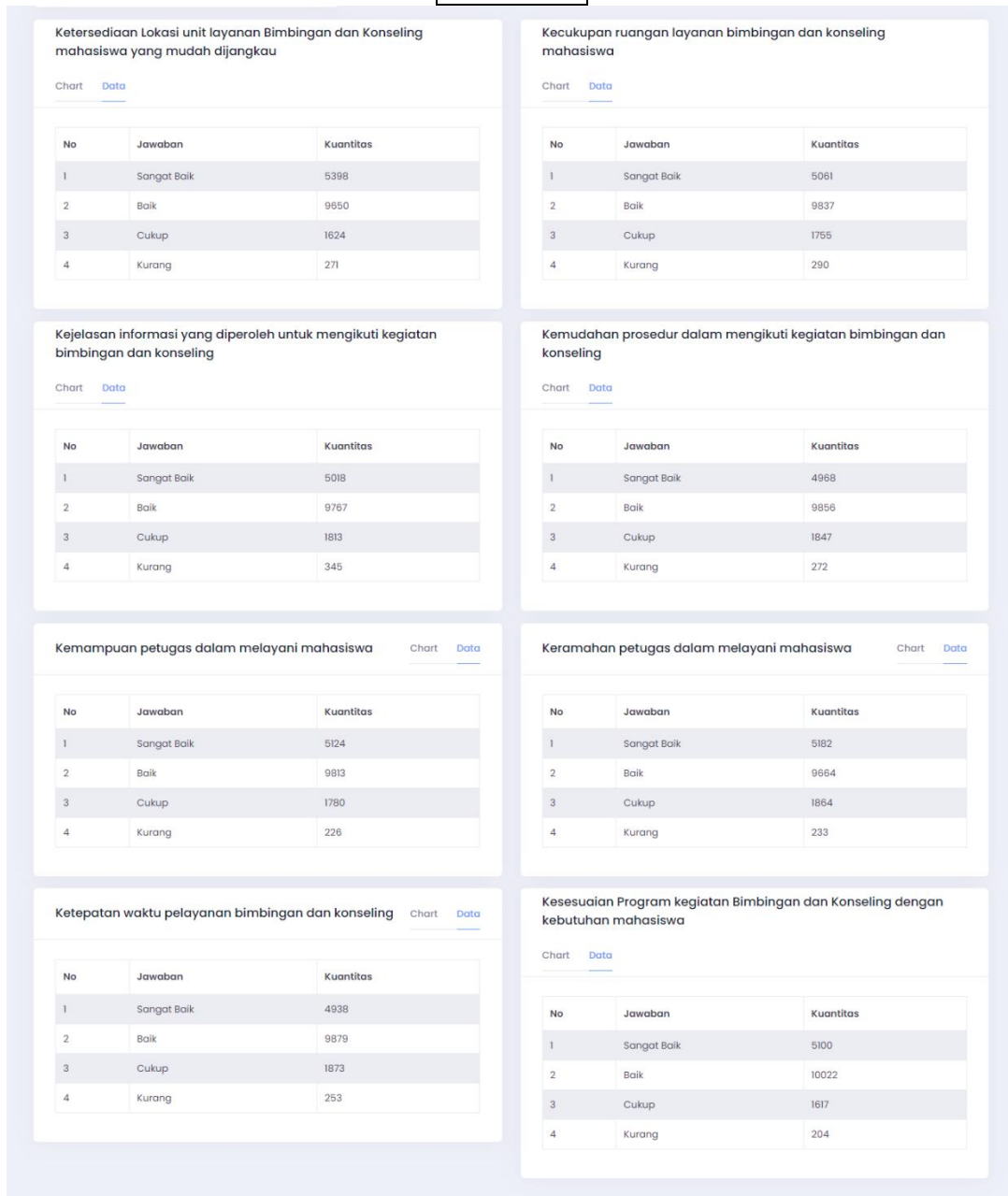
SURVEI BIMBINGAN & KONSELING

10. SURVEI BIMBINGAN & KONSELING

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan Lokasi unit layanan Bimbingan dan Konseling mahasiswa yang mudah dijangkau	31.9	57.0	9.6	1.6
2	Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling mahasiswa	29.9	58.1	10.4	1.7
3	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	29.6	57.6	10.7	2.0
4	Kemudahan prosedur dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling	29.3	58.2	10.9	1.6
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	30.2	57.9	10.5	1.3
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	30.6	57.0	11.0	1.4
7	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan dan konseling	29.1	58.3	11.1	1.5
8	Kesesuaian Program kegiatan Bimbingan dan Konseling dengan kebutuhan mahasiswa	30.1	59.2	9.5	1.2
	Rata-rata	30.1	57.9	10.5	1.5

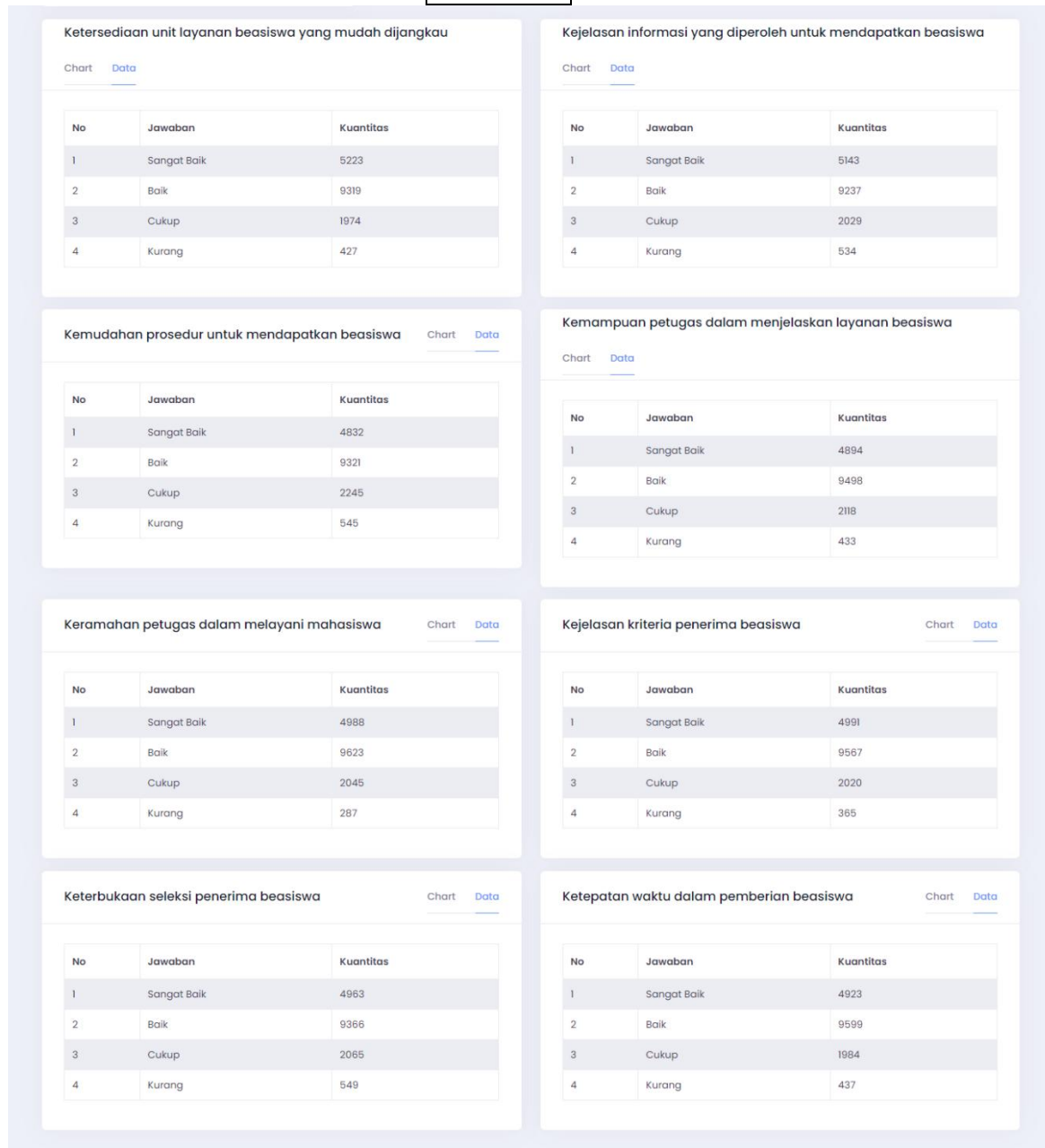
SURVEI LAYANAN BEASISWA

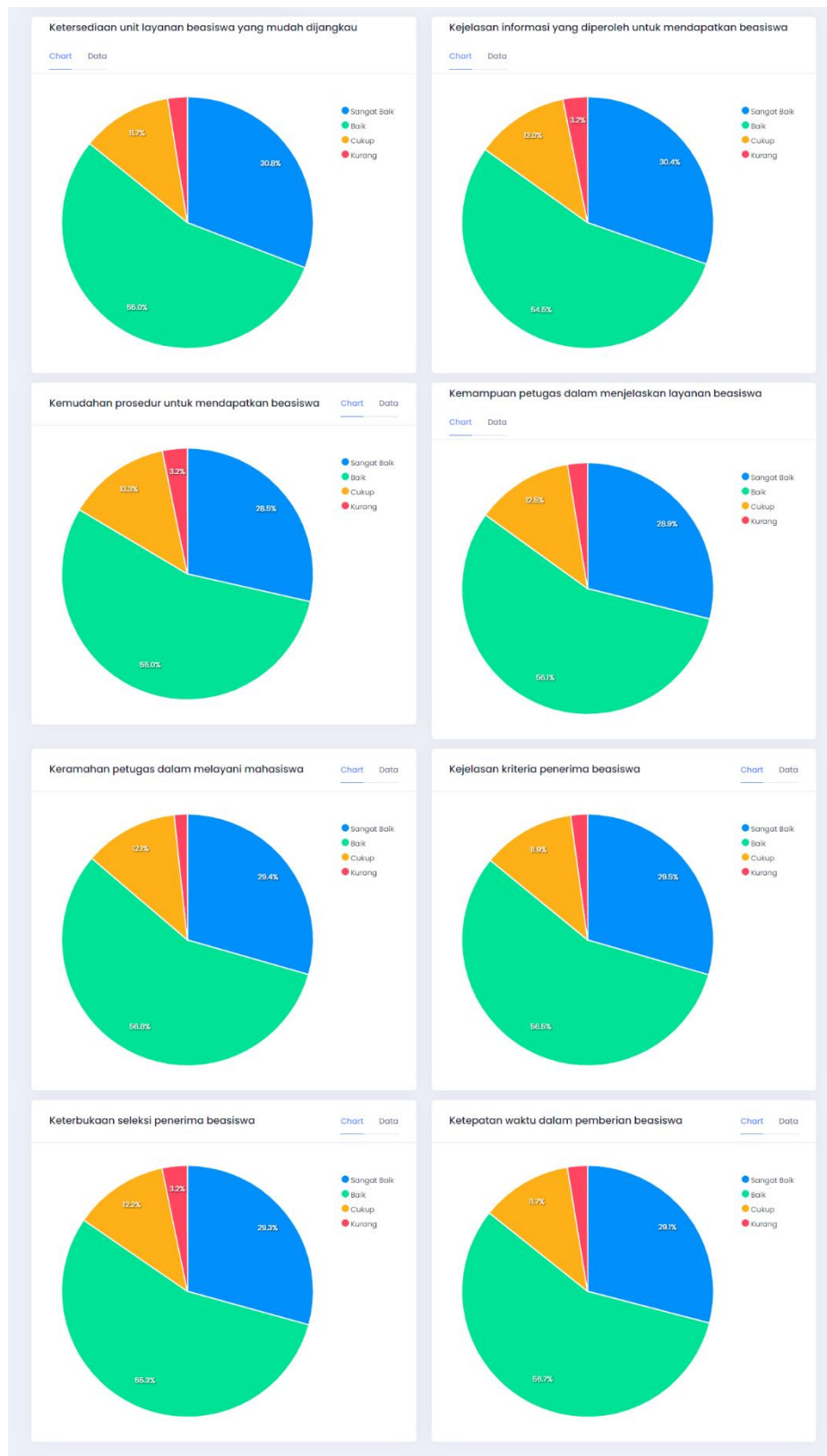
11. SURVEI LAYANAN BEASISWA

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau	30.8	55.0	11.7	2.5
2	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan beasiswa	30.4	54.5	12.0	3.2
3	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa	28.5	55.0	13.3	3.2
4	Kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan beasiswa	28.9	56.1	12.5	2.6
5	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	29.4	56.8	12.1	1.7
6	Kejelasan kriteria penerima beasiswa	29.5	56.5	11.9	2.2
7	Keterbukaan seleksi penerima beasiswa	29.3	55.3	12.2	3.2
8	Ketepatan waktu dalam pemberian beasiswa	29.1	56.7	11.7	2.6
	Rata-rata	29.5	55.7	12.2	2.6

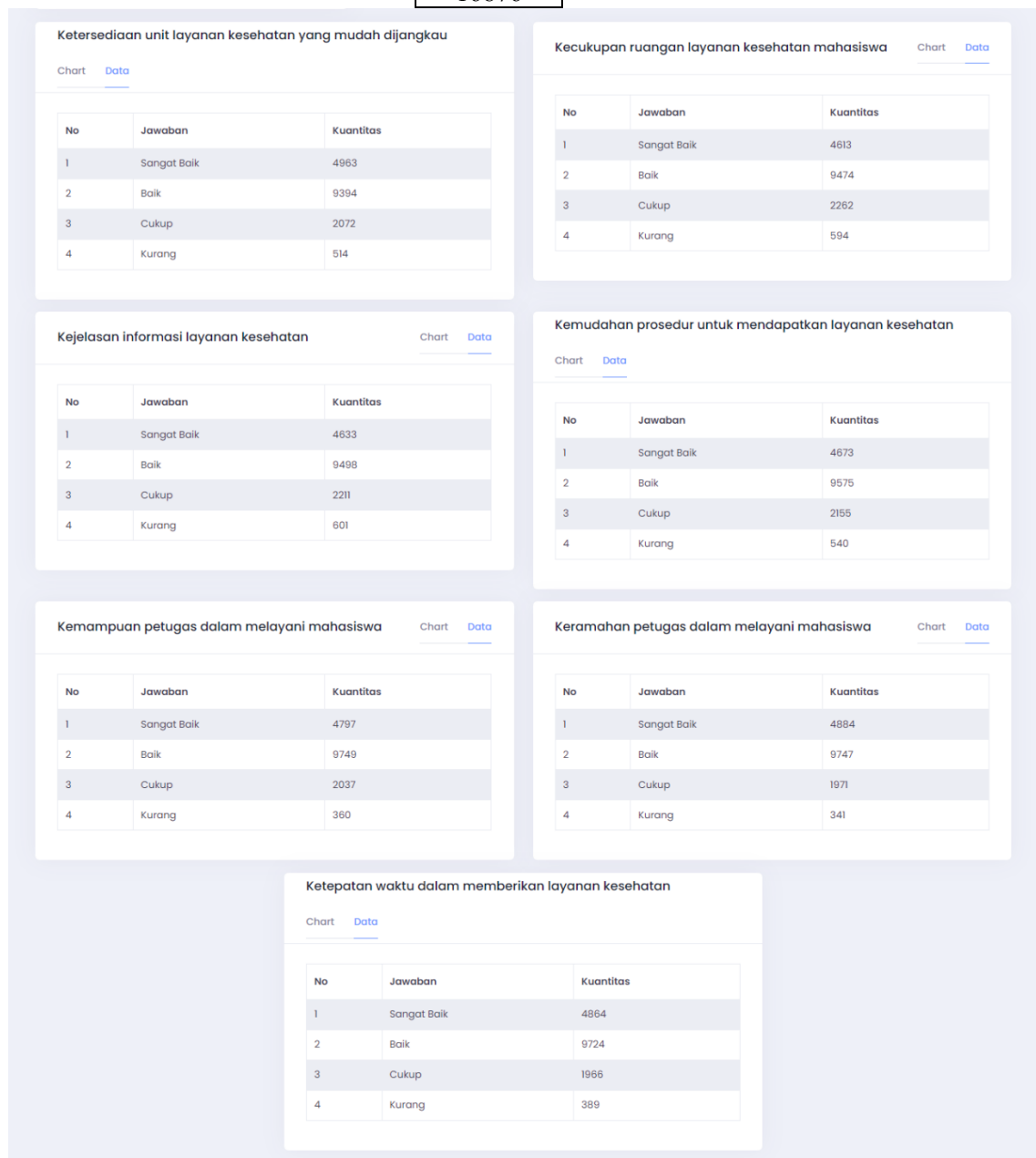
SURVEI LAYANAN KESEHATAN

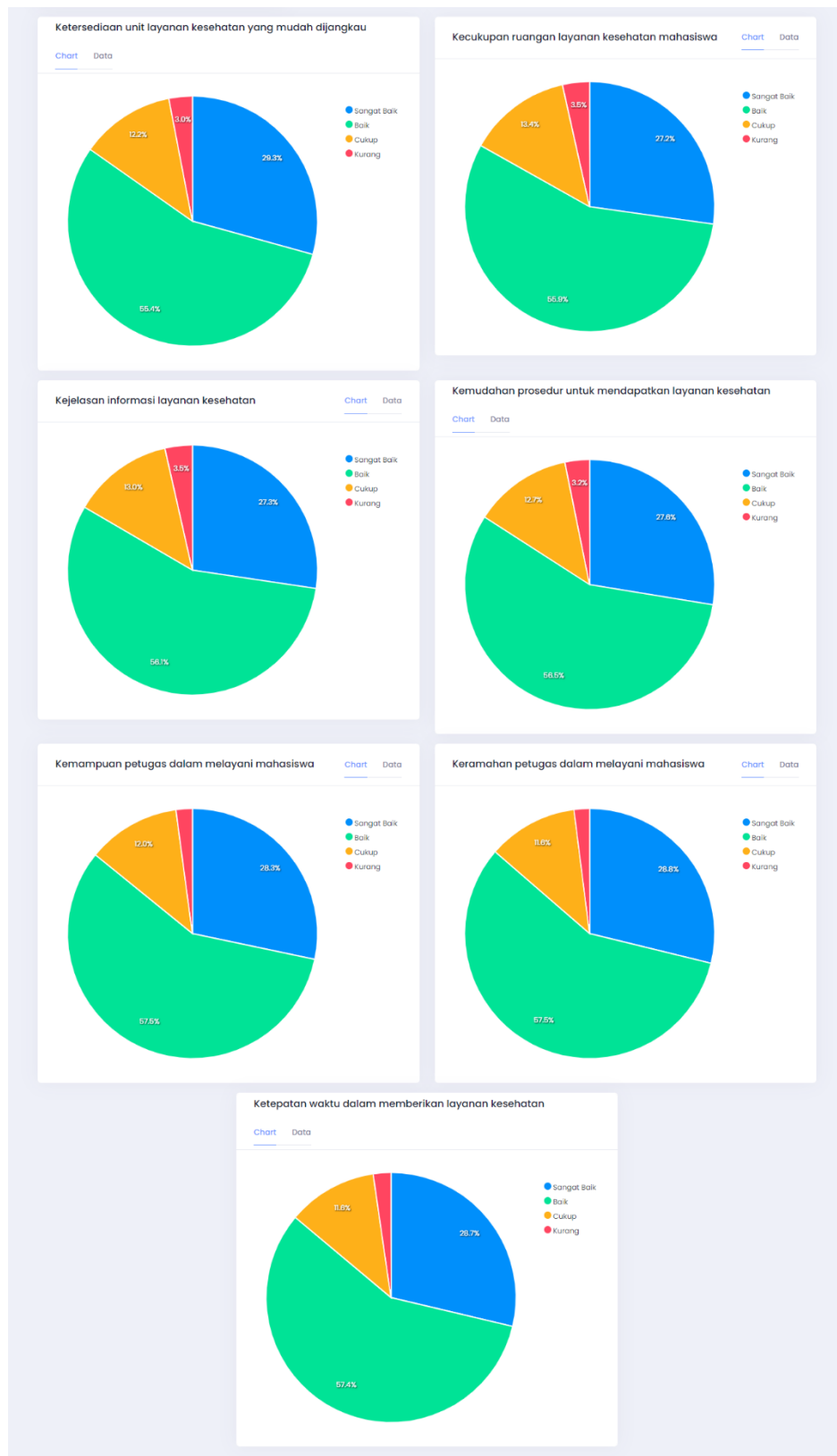
12. SURVEI LAYANAN KESEHATAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau	29.3	55.4	12.2	3.0
2	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa	27.2	55.9	13.4	3.5
3	Kejelasan informasi layanan kesehatan	27.3	56.1	13.0	3.5
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan	27.6	56.5	12.7	3.2
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	28.3	57.5	12.0	2.1
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	28.8	57.5	11.6	2.0
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan	28.7	57.4	11.6	2.3
	Rata-rata	28.2	56.6	12.4	2.8

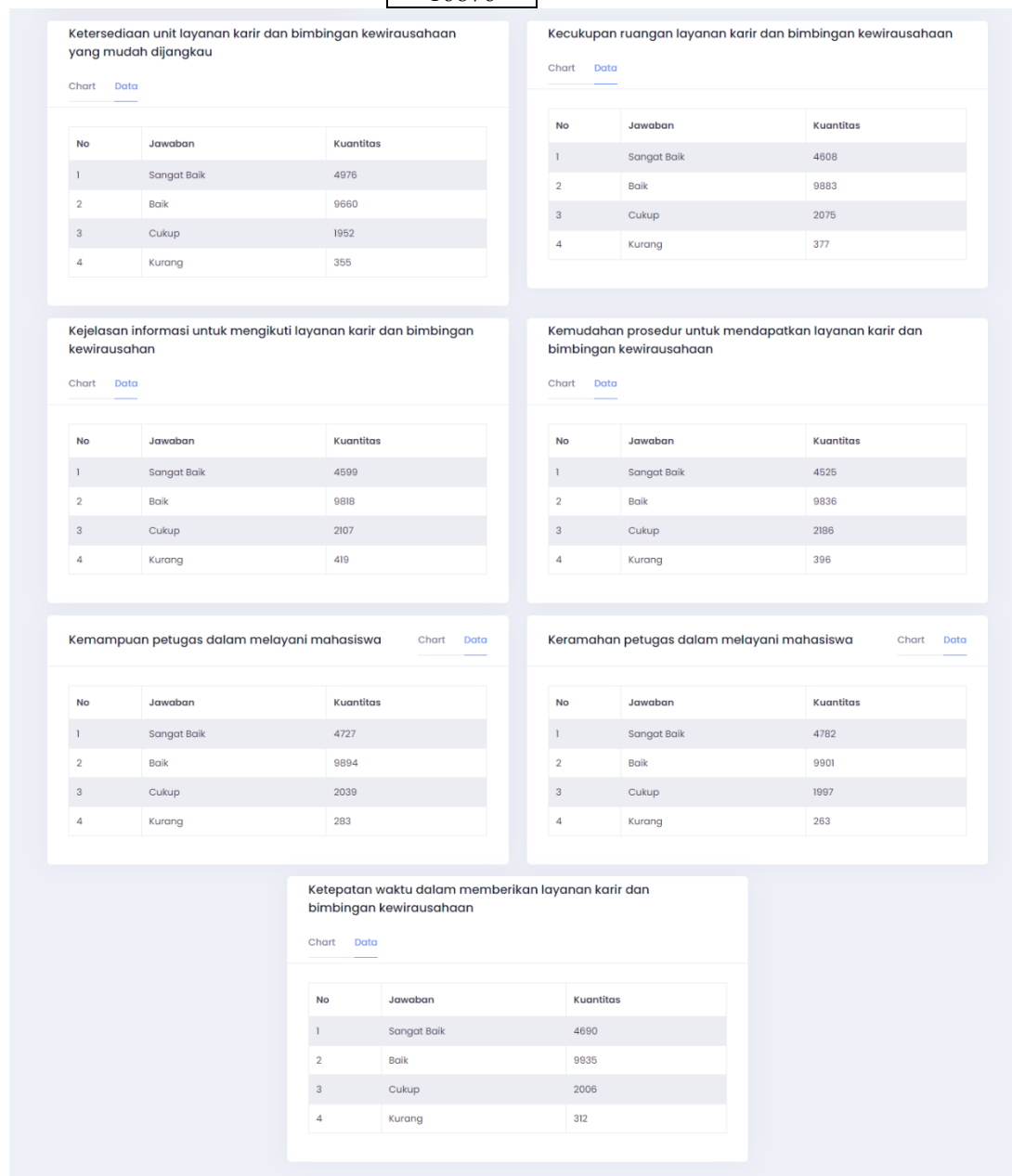
SURVEI KARIR & BIMBINGAN KEWIRAUSAHAAN

13. SURVEI KARIR & BIMBINGAN KEWIRAUSAHAAN

A. RESPONDEN

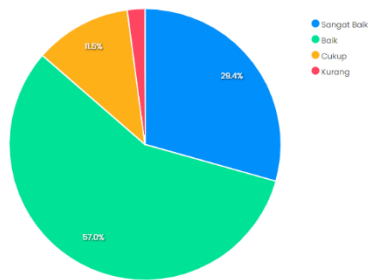
Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876



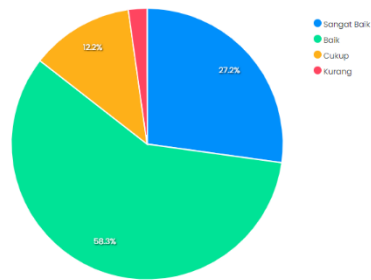
Ketersediaan unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau

Chart Data



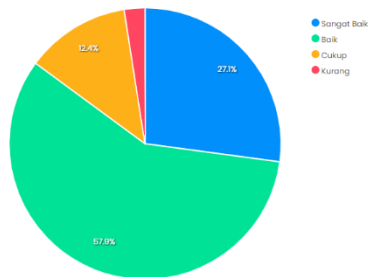
Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Chart Data



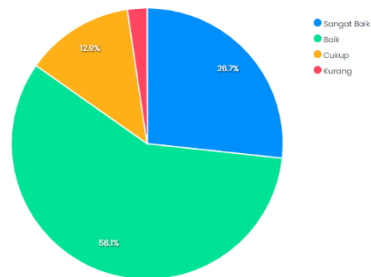
Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Chart Data



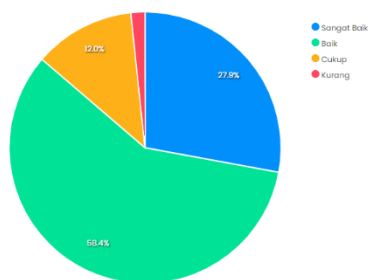
Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Chart Data



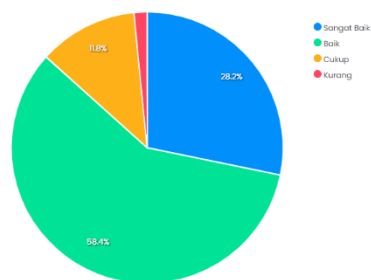
Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



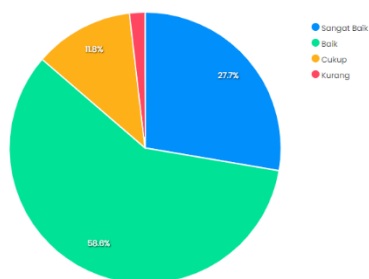
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa

Chart Data



Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan unit layanan karir dan bimbingan kewirausahaan yang mudah dijangkau	29.4	57.0	11.5	2.1
2	Kecukupan ruangan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	27.2	58.3	12.2	2.2
3	Kejelasan informasi untuk mengikuti layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	27.1	57.9	12.4	2.5
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	26.7	58.1	12.9	2.3
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	27.9	58.4	12.0	1.7
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	28.2	58.4	11.8	1.6
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	27.7	58.6	11.8	1.8
	Rata-rata	27.7	58.1	12.1	2.0

**SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP
LAYANAN PENGELOLAAN &
PENGEMBANGAN SDM**

14. SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN & PENGEMBANGAN SDM

A. RESPONDEN

Survei kepuasan dosen pada tahun 2023 ini diisi oleh dosen yang terdiri dari 318 responden.

Dosen
318





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)	31.1	54.7	12.6	1.6
2	Keterbukaan Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik (reliability)	29.6	48.1	16.7	5.7
3	Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (assurance)	28.9	56.0	13.2	1.9
4	Keterlaksanaan Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (assurance)	33.0	56.0	9.7	1.3
5	Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (responsiveness)	32.7	51.9	12.9	2.5
6	Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (responsiveness)	35.8	51.3	11.0	1.9
7	Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (empathy)	33.6	55.3	9.7	1.3
8	Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (empathy)	38.4	51.6	9.4	0.6
9	Kemudahan dan Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (BKD, LKP, SIMPEG, SILAYAK) (tangible)	47.2	47.8	5.0	0.0
10	ketersediaan sarana dan prasaran penunjang yang berkualitas dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (tangible)	32.7	54.7	10.4	2.2
	Rata-rata	34.3	52.7	11.1	1.9

SURVEI TENDIK TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARPRAS

15. SURVEI TENDIK TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARPRAS

A. RESPONDEN

Survei Tendik terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarpras pada tahun 2023 ini diisi oleh tenaga pendidik yang terdiri dari 257 responden.

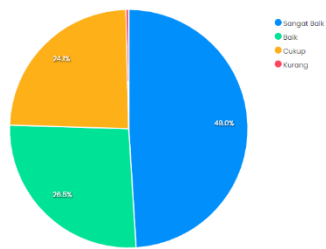
Tendik

257



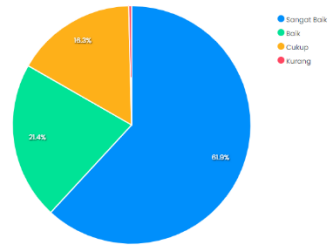
Ketersediaan Ruang Staf akademik nyaman

Chart Data



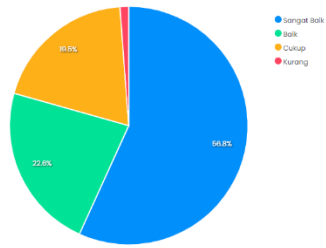
Ketersediaan Ruang kuliah dan perlengkapan nyaman, bersih, rapi dan memadai

Chart Data



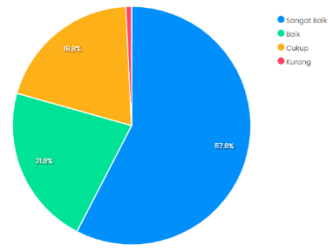
Ketersediaan dana untuk pengembangan Sumber Daya Manusia

Chart Data



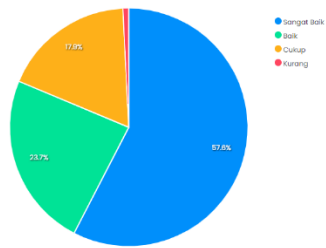
keterlibatan staff akademik dalam pengembangan SDM

Chart Data



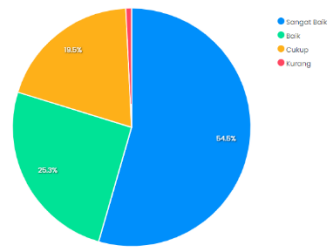
kemampuan Bagian umum dan keuangan menanggapi persoalan dengan baik

Chart Data



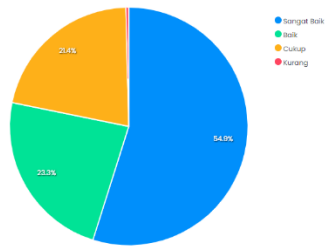
Kemampuan Bagian umum dan keuangan membimbing dan mengarahkan dengan tepat

Chart Data



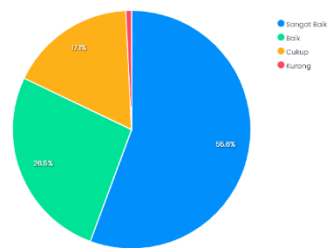
Kemampuan Bagian umum dan keuangan bersikap profesional dalam melayani

Chart Data



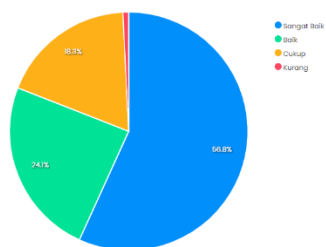
ketersediaan prosedur dalam pelayanan

Chart Data



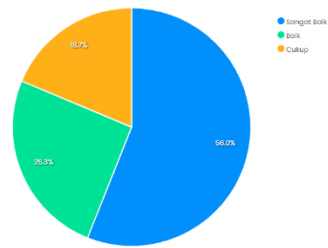
Keterbukaan informasi dalam pengelolaan keuangan

Chart Data



keramahan Bagian umum dan keuangan dalam melayani

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan Ruang Staf akademik nyaman	49.0	26.5	24.1	0.4
2	Ketersediaan Ruang kuliah dan perlengkapan nyaman, bersih, rapi dan memadai	61.9	21.4	16.3	0.4
3	Ketersediaan dana untuk pengembangan Sumber Daya Manusia	56.8	22.6	19.5	1.2
4	keterlibatan staff akademik dalam pengembangan SDM	57.6	21.8	19.8	0.8
5	kemampuan Bagian umum dan keuangan menanggapi persoalan dengan baik	57.6	23.7	17.9	0.8
6	Kemampuan Bagian umum dan keuangan membimbing dan mengarahkan dengan tepat	54.5	25.3	19.5	0.8
7	Kemampuan Bagian umum dan keuangan bersikap professional dalam melayani	54.9	23.3	21.4	0.4
8	ketersediaan prosedur dalam pelayanan	55.6	26.5	17.1	0.8
9	Keterbukaan informasi dalam pengelolaan keuangan	56.8	24.1	18.3	0.8
10	keramahan Bagian umum dan keuangan dalam melayani	56.0	25.3	18.7	0.0
	Rata-rata	56.1	24.0	19.3	0.6

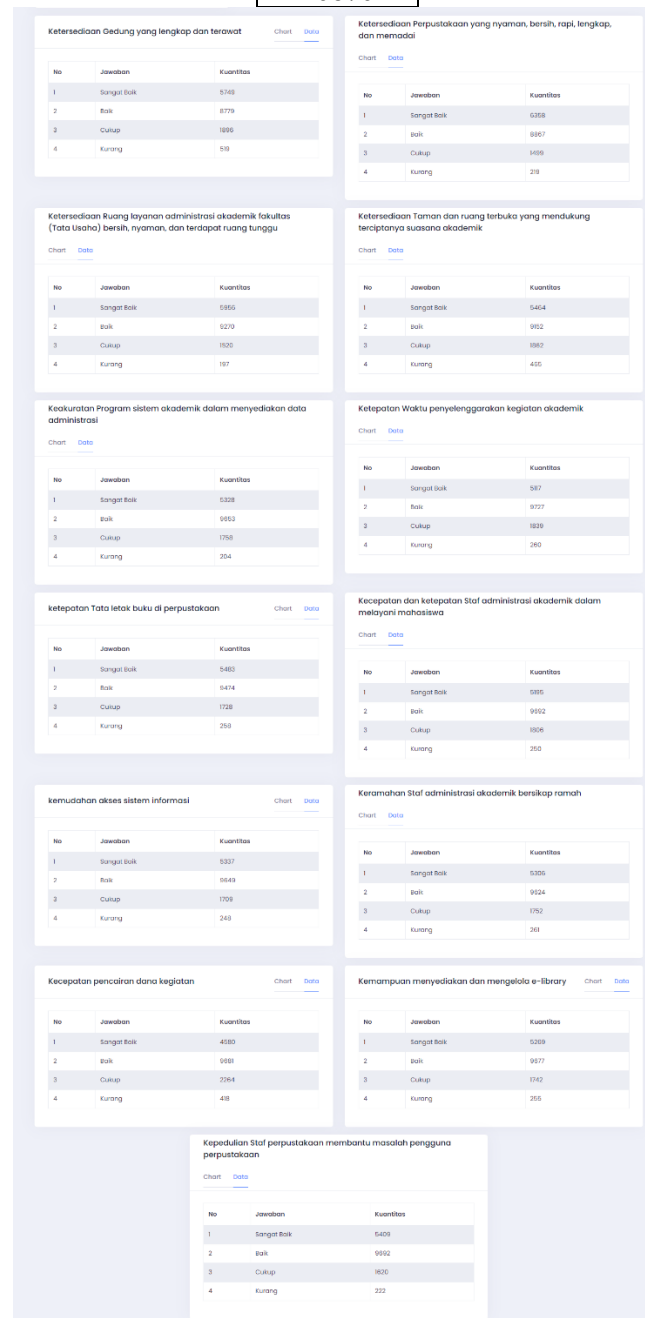
**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
KEUANGAN & SARANA PRASARANA**

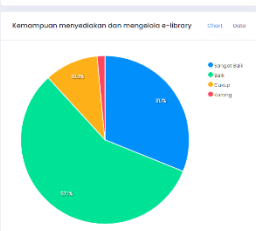
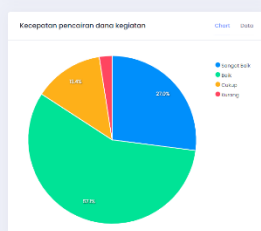
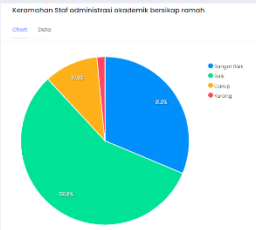
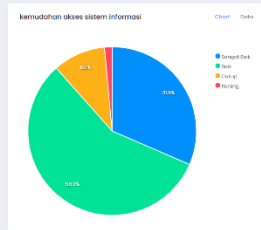
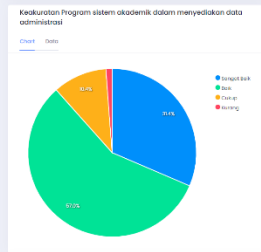
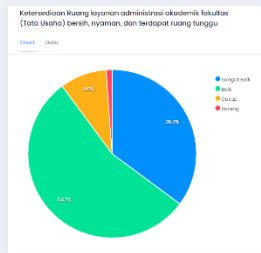
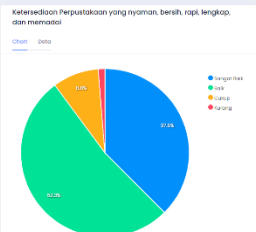
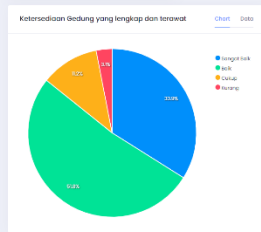
16. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN & SARANA PRASARANA

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan Gedung yang lengkap dan terawat	33.9	51.8	11.2	3.1
2	Ketersediaan Perpustakaan yang nyaman, bersih, rapi, lengkap, dan memadai	37.5	52.3	8.8	1.3
3	Ketersediaan Ruang layanan administrasi akademik fakultas (Tata Usaha) bersih, nyaman, dan terdapat ruang tunggu	35.2	54.7	9.0	1.2
4	Ketersediaan Taman dan ruang terbuka yang mendukung terciptanya suasana akademik	32.2	54.1	11.0	2.7
5	Keakuratan Program sistem akademik dalam menyediakan data administrasi	31.4	57.0	10.4	1.2
6	Ketepatan Waktu penyelenggaraan kegiatan akademik	30.2	57.4	10.9	1.5
7	ketepatan Tata letak buku di perpustakaan	32.4	55.9	10.2	1.5
8	Kecepatan dan ketepatan Staf administrasi akademik dalam melayani mahasiswa	30.7	57.2	10.7	1.5
9	kemudahan akses sistem informasi	31.3	56.8	10.3	1.5
10	Keramahan Staf administrasi akademik bersikap ramah	31.5	56.9	10.1	1.5
11	Kecepatan pencairan dana kegiatan	27.0	57.1	13.4	2.5
12	Kemampuan menyediakan dan mengelola e-library	31.1	57.1	10.3	1.5
13	Kepedulian Staf perpustakaan membantu masalah pengguna perpustakaan	31.9	57.2	9.6	1.3
	Rata-rata	32.0	55.8	10.4	1.7

SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN & SARANA PRASARANA

17. SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN & SARANA PRASARANA

A. RESPONDEN

Survei kepuasan dosen pada tahun 2023 ini diisi oleh dosen yang terdiri dari 318 responden.

Dosen
318

Ketersediaan Ruang dosen wali akademik nyaman untuk berkegiatan konsultasi

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	104
2	Baik	158
3	Cukup	43
4	Kurang	13

Ketersediaan Ruang kuliah dan perlengkapan nyaman, bersih, rapi dan memadai

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	92
2	Baik	157
3	Cukup	49
4	Kurang	20

Ketersediaan dana untuk kegiatan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	81
2	Baik	159
3	Cukup	41
4	Kurang	37

ketersediaan Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	112
2	Baik	147
3	Cukup	41
4	Kurang	18

ketersediaan Literatur di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	112
2	Baik	156
3	Cukup	37
4	Kurang	13

kemampuan Bagian umum dan keuangan menanggapi persoalan dengan baik

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	102
2	Baik	164
3	Cukup	43
4	Kurang	9

Kemampuan Bagian umum dan keuangan membimbing dan mengarahkan dengan tepat

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	101
2	Baik	170
3	Cukup	40
4	Kurang	7

Kemampuan Bagian umum dan keuangan bersikap profesional dalam melayani

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	97
2	Baik	175
3	Cukup	40
4	Kurang	6

ketersediaan prosedur dalam pelayanan

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	108
2	Baik	168
3	Cukup	37
4	Kurang	5

keramahan Bagian umum dan keuangan dalam melayani

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	113
2	Baik	160
3	Cukup	41
4	Kurang	4



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan Ruang dosen wali akademik nyaman untuk berkegiatan konsultasi	32.7	49.7	13.5	4.1
2	Ketersediaan Ruang kuliah dan perlengkapan nyaman, bersih, rapi dan memadai	28.9	49.4	15.4	6.3
3	Ketersediaan dana untuk kegiatan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen	25.5	50.0	12.9	11.6
4	ketersediaan Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan	35.2	46.2	12.9	5.7
5	ketersediaan Literatur di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan	35.2	49.1	11.6	4.1
6	kemampuan Bagian umum dan keuangan menanggapi persoalan dengan baik	32.1	51.6	13.5	2.8
7	Kemampuan Bagian umum dan keuangan membimbing dan mengarahkan dengan tepat	31.8	53.5	12.6	2.2
8	Kemampuan Bagian umum dan keuangan bersikap professional dalam melayani	30.5	55.0	12.6	1.9
9	ketersediaan prosedur dalam pelayanan	34.0	52.8	11.6	1.6
10	keramahan Bagian umum dan keuangan dalam melayani	35.5	50.3	12.9	1.3
11	Kecepatan pencairan dana kegiatan	32.1	50.8	13.0	4.2
12	Kemampuan menyediakan dan mengelola e-library	32.7	49.7	13.5	4.1
13	Kepedulian Staf perpustakaan membantu masalah pengguna perpustakaan	28.9	49.4	15.4	6.3
	Rata-rata	25.5	50.0	12.9	11.6

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENDIDIKAN

18. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENDIDIKAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa sebanyak 16876 responden.

Mahasiswa
16876

Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	6022
2	Baik	9531
3	Cukup	1279
4	Kurang	111

Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	5622
2	Baik	9770
3	Cukup	1407
4	Kurang	144

Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	5501
2	Baik	9850
3	Cukup	1455
4	Kurang	137

Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	5524
2	Baik	9655
3	Cukup	1567
4	Kurang	197

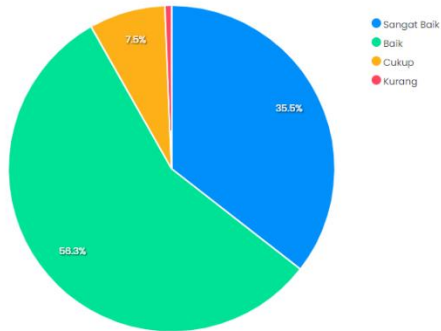
Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	5620
2	Baik	9742
3	Cukup	1395
4	Kurang	186

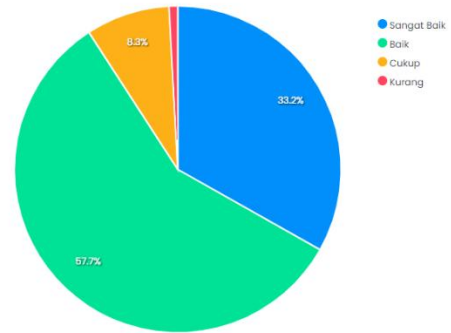
Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Chart Data



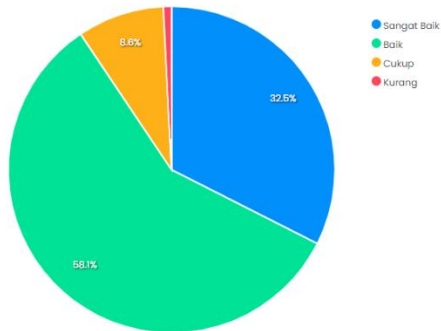
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Chart Data



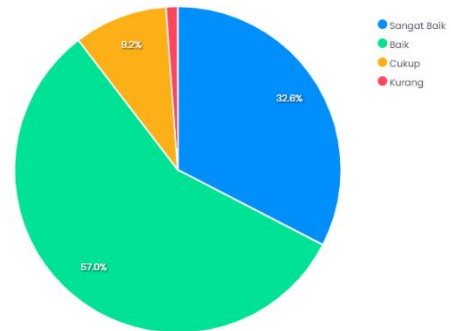
Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Chart Data



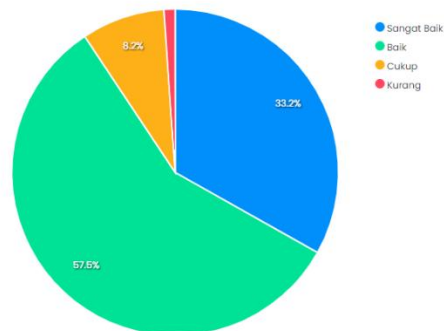
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Chart Data



Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	35.5	56.3	7.5	0.7
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	33.2	57.7	8.3	0.8
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	32.5	58.1	8.6	0.8
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	32.6	57.0	9.2	1.2
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	33.2	57.5	8.2	1.1
	Rata-rata	33.4	57.3	8.4	0.9

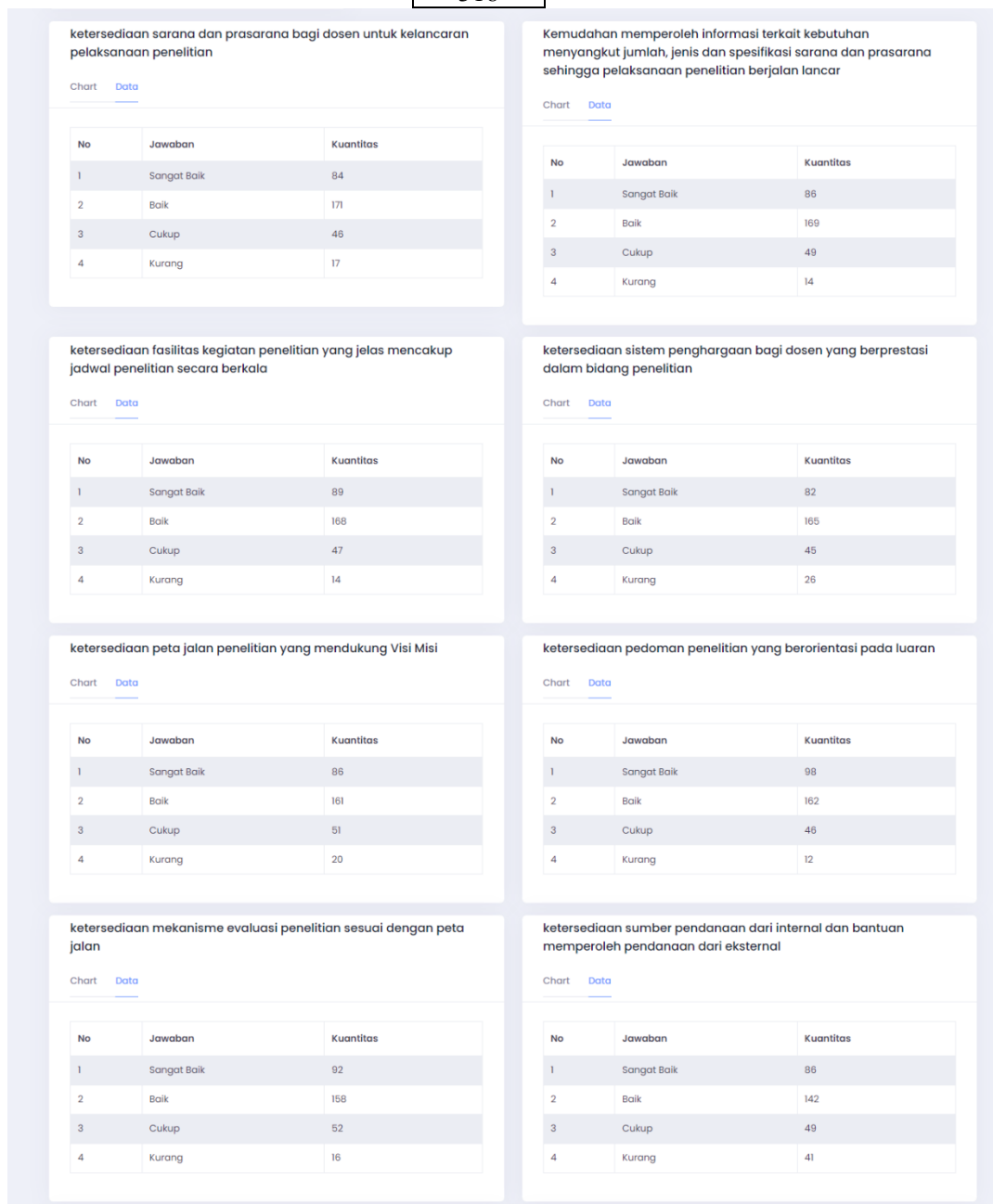
SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAKSANAAN PENELITIAN

19. SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAKSANAAN PENELITIAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan dosen pada tahun 2023 ini diisi oleh dosen yang terdiri dari 318 responden.

Dosen
318



kemampuan menanggapi keluhan dosen terkait penelitian

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	87
2	Baik	155
3	Cukup	54
4	Kurang	22

ketepatan proses publikasi ilmiah

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	97
2	Baik	157
3	Cukup	54
4	Kurang	10

ketersediaan Pendampingan secara intensif proses publikasi

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	91
2	Baik	156
3	Cukup	53
4	Kurang	18

ketersediaan Pelatihan dan pengembangan kemampuan dosen secara berkala

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	89
2	Baik	159
3	Cukup	57
4	Kurang	13

kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	98
2	Baik	161
3	Cukup	52
4	Kurang	7

kemudahan dan ketersediaan layanan administrasi penelitian dosen

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	87
2	Baik	170
3	Cukup	52
4	Kurang	9

keterlibatan mahasiswa dalam penelitian

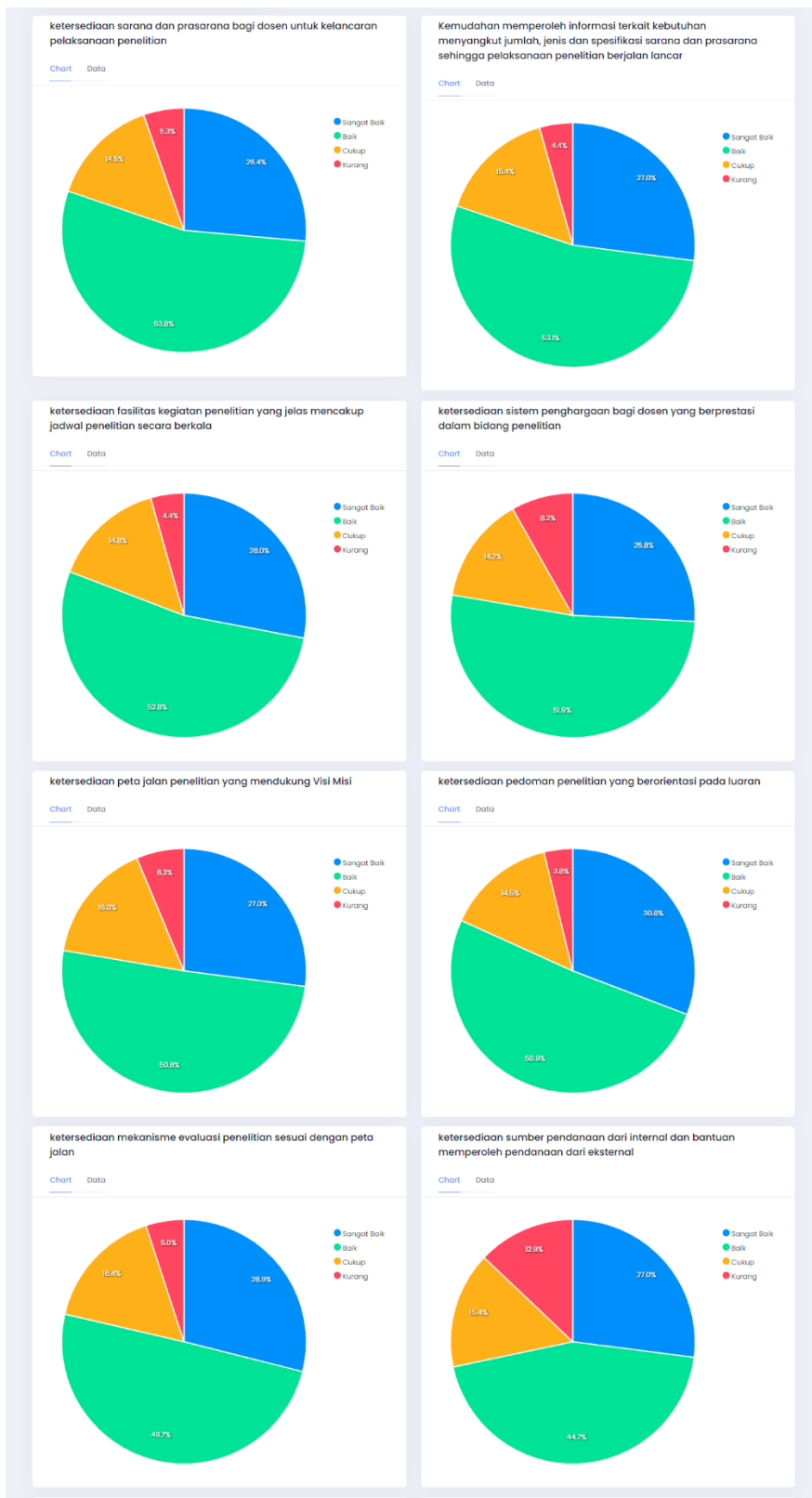
Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	93
2	Baik	167
3	Cukup	41
4	Kurang	17

ketersediaan dukungan fakultas dan prodi terhadap hasil penelitian

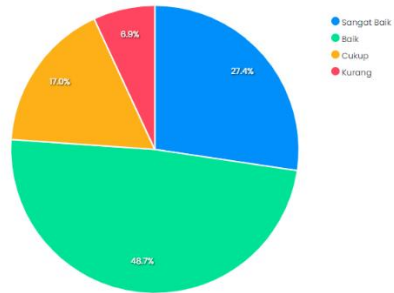
Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	89
2	Baik	163
3	Cukup	50
4	Kurang	16



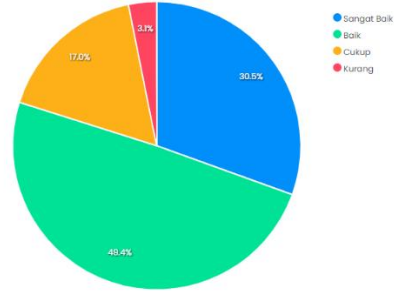
kemampuan menanggapi keluhan dosen terkait penelitian

Chart Data



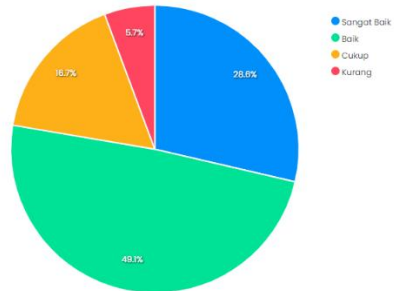
ketepatan proses publikasi ilmiah

Chart Data



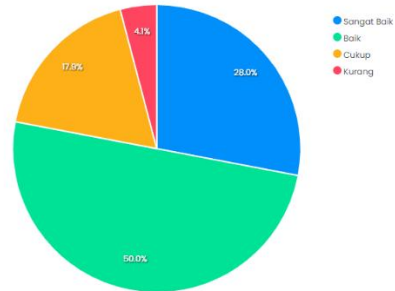
ketersediaan Pendampingan secara intensif proses publikasi

Chart Data



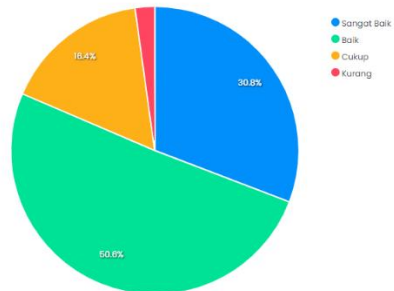
ketersediaan Pelatihan dan pengembangan kemampuan dosen secara berkala

Chart Data



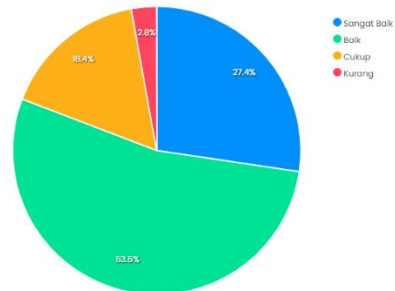
kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian

Chart Data



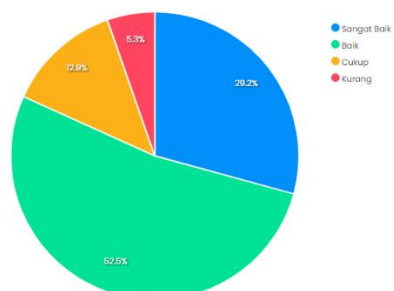
kemudahan dan ketersediaan layanan administrasi penelitian dosen

Chart Data



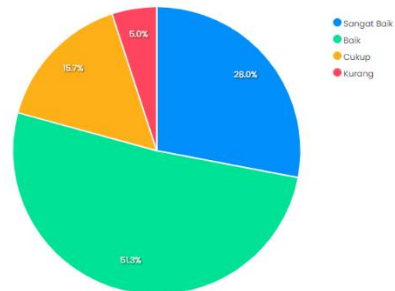
keterlibatan mahasiswa dalam penelitian

Chart Data



ketersediaan dukungan fakultas dan prodi terhadap hasil penelitian

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	ketersediaan sarana dan prasarana bagi dosen untuk kelancaran pelaksanaan penelitian	26.4	53.8	14.5	5.3
2	Kemudahan memperoleh informasi terkait kebutuhan menyangkut jumlah, jenis dan spesifikasi sarana dan prasarana sehingga pelaksanaan penelitian berjalan lancar	27.0	53.1	15.4	4.4
3	ketersediaan fasilitas kegiatan penelitian yang jelas mencakup jadwal penelitian secara berkala	28.0	52.8	14.8	4.4
4	ketersediaan sistem penghargaan bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian	25.8	51.9	14.2	8.2
5	ketersediaan peta jalan penelitian yang mendukung Visi Misi	27.0	50.6	16.0	6.3
6	ketersediaan pedoman penelitian yang berorientasi pada luaran	30.8	50.9	14.5	3.8
7	ketersediaan mekanisme evaluasi penelitian sesuai dengan peta jalan	28.9	49.7	16.4	5.0
8	ketersediaan sumber pendanaan dari internal dan bantuan memperoleh pendanaan dari eksternal	27.0	44.7	15.4	12.9
9	kemampuan menanggapi keluhan dosen terkait penelitian	27.4	48.7	17.0	6.9
10	ketepatan proses publikasi ilmiah	30.5	49.4	17.0	3.1
11	ketersediaan Pendampingan secara intensif proses publikasi	28.6	49.1	16.7	5.7
12	ketersediaan Pelatihan dan pengembangan kemampuan dosen secara berkala	28.0	50.0	17.9	4.1
13	kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian	30.8	50.6	16.4	2.2

14	kemudahan dan ketersediaan layanan administrasi penelitian dosen	27.4	53.5	16.4	2.8
15	keterlibatan mahasiswa dalam penelitian	29.2	52.5	12.9	5.3
16	ketersediaan dukungan fakultas dan prodi terhadap hasil penelitian	28.0	51.3	15.7	5.0
	Rata-rata	28.2	50.8	15.7	5.3

SURVEI KEPUASAAN MITRA TERHADAP PELAKSANAAN PENELITIAN

20. SURVEI KEPUASAAN MITRA TERHADAP PELAKSANAAN PENELITIAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mitra pada tahun 2023 ini diisi oleh mitra kerjasama yang terdiri dari 314 responden.

Mitra
314

Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan penelitian, seperti; ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil. dll

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	135
2	Baik	150
3	Cukup	29

ketersediaan sistem informasi terkait prosedur pelaksanaan penelitian yang jelas dan mudah diakses oleh mitra, sehingga informasi tersampaikan dengan baik

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	126
2	Baik	170
3	Cukup	18

kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan mitra dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	154
2	Baik	146
3	Cukup	14

ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	148
2	Baik	155
3	Cukup	11

kemampuan Merespon keluhan mitra secara tepat dan cepat

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	126
2	Baik	161
3	Cukup	27

kenyamanan bekerjasama selama penelitian

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	135
2	Baik	165
3	Cukup	13
4	Kurang	1

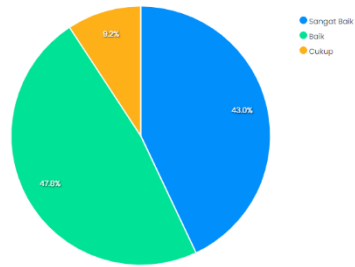
kepedulian kepada mitra

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	147
2	Baik	152
3	Cukup	15

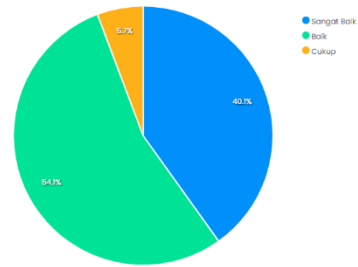
Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan penelitian, seperti; ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil, dll

Chart Data



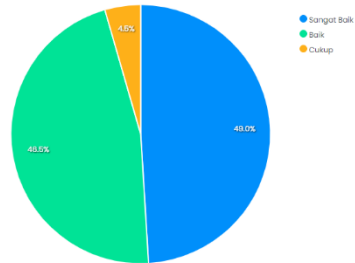
ketersediaan sistem informasi terkait prosedur pelaksanaan penelitian yang jelas dan mudah diakses oleh mitra, sehingga informasi tersampaikan dengan baik

Chart Data



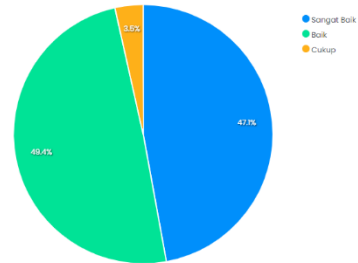
kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan mitra dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian

Chart Data



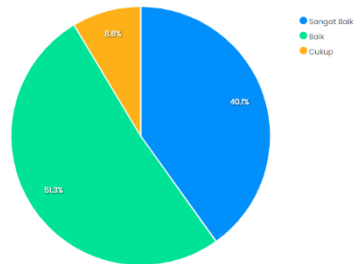
ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya

Chart Data



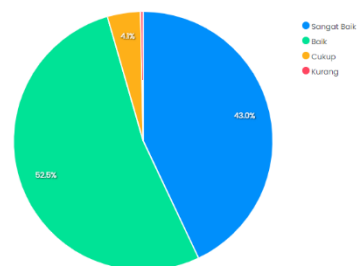
kemampuan Merespon keluhan mitra secara tepat dan cepat

Chart Data



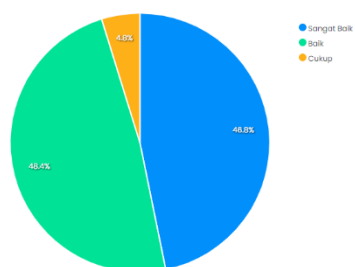
kenyamanan bekerjasama selama penelitian

Chart Data



kepedulian kepada mitra

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan penelitian, seperti; ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil. dll	43.0	47.8	9.2	0.0
2	ketersediaan sistem informasi terkait prosedur pelaksanaan penelitian yang jelas dan mudah diakses oleh mitra, sehingga informasi tersampaikan dengan baik	40.1	54.1	5.7	0.0
3	kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan mitra dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan penelitian	49.0	46.5	4.5	0.0
4	ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya	47.1	49.4	3.5	0.0
5	kemampuan Merespon keluhan mitra secara tepat dan cepat	40.1	51.3	8.6	0.0
6	kenyamanan bekerjasama selama penelitian	43.0	52.5	4.1	0.3
7	kepedulian kepada mitra	46.8	48.4	4.8	0.0
	Rata-rata	44.2	50.0	5.8	0.0

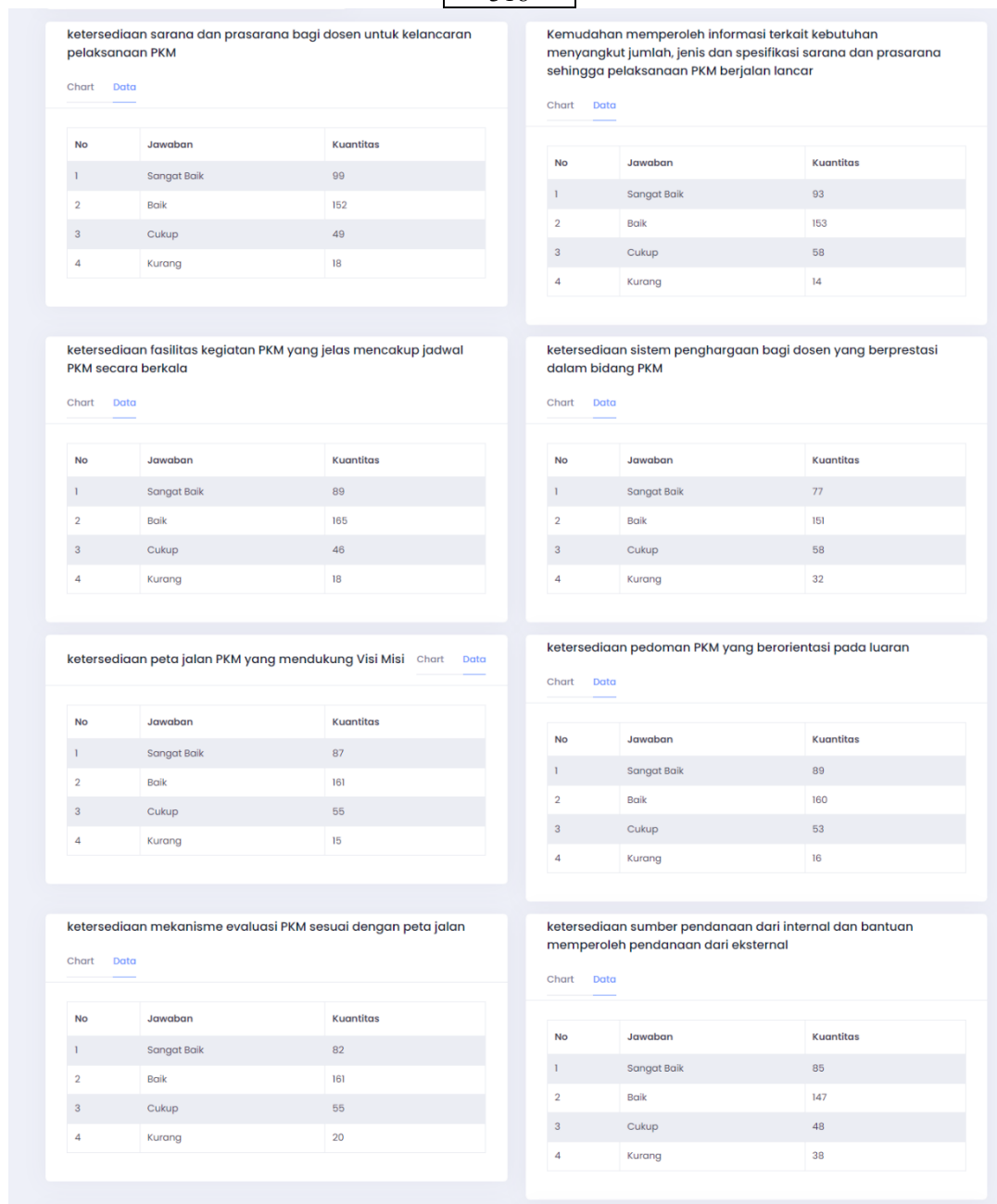
SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAKSANAAN PKM

21. SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAKSANAAN PKM

A. RESPONDEN

Survei kepuasan dosen pada tahun 2023 ini diisi oleh dosen yang terdiri dari 318 responden.

Dosen
318



kemampuan menanggapi keluhan dosen terkait PKM

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	93
2	Baik	158
3	Cukup	49
4	Kurang	18

ketepatan proses publikasi ilmiah

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	90
2	Baik	161
3	Cukup	50
4	Kurang	17

ketersediaan Pendampingan secara intensif proses publikasi

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	78
2	Baik	161
3	Cukup	57
4	Kurang	22

ketersediaan Pelatihan dan pengembangan kemampuan dosen secara berkala

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	83
2	Baik	164
3	Cukup	57
4	Kurang	14

kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan PKM

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	93
2	Baik	164
3	Cukup	50
4	Kurang	11

kemudahan dan ketersediaan layanan administrasi PKM dosen

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	98
2	Baik	159
3	Cukup	48
4	Kurang	13

keterlibatan mahasiswa dalam PKM

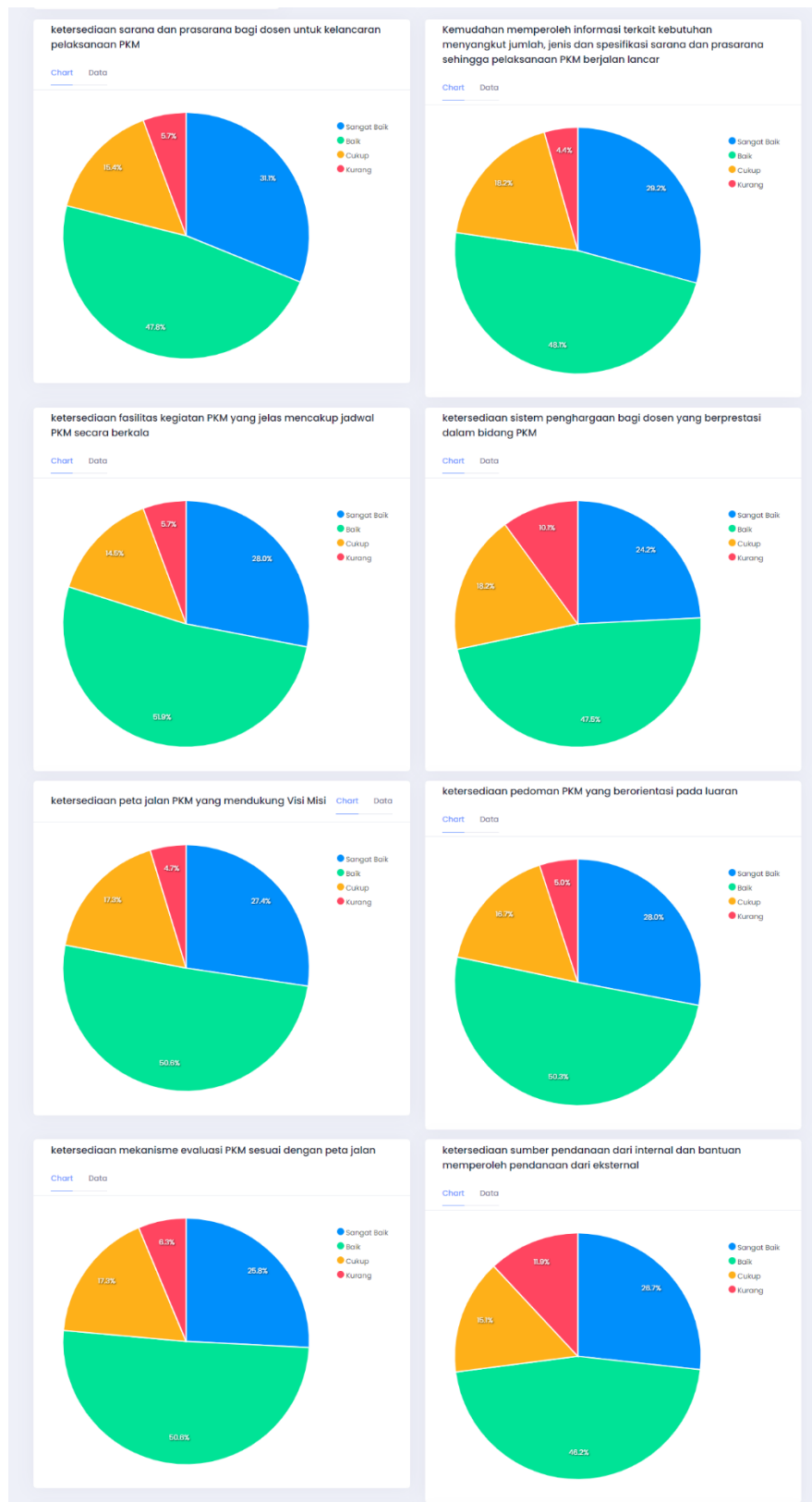
Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	98
2	Baik	164
3	Cukup	38
4	Kurang	18

ketersediaan dukungan fakultas dan prodi terhadap hasil PKM

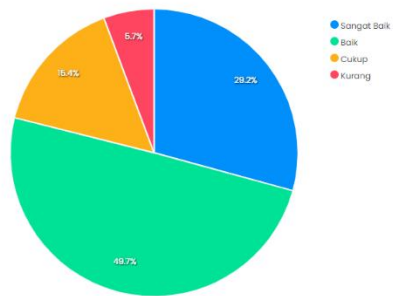
Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	92
2	Baik	171
3	Cukup	46
4	Kurang	9



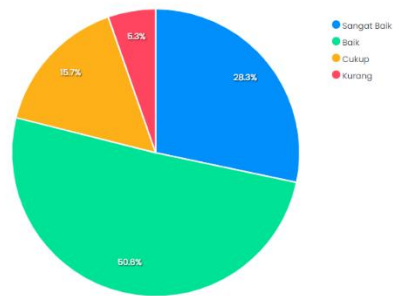
kemampuan menanggapi keluhan dosen terkait PKM

Chart Data



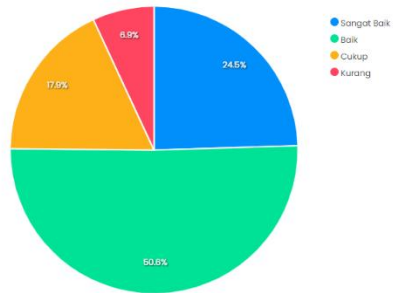
ketepatan proses publikasi ilmiah

Chart Data



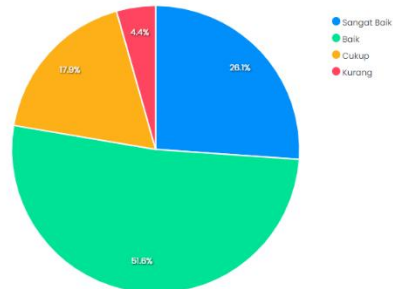
ketersediaan Pendampingan secara intensif proses publikasi

Chart Data



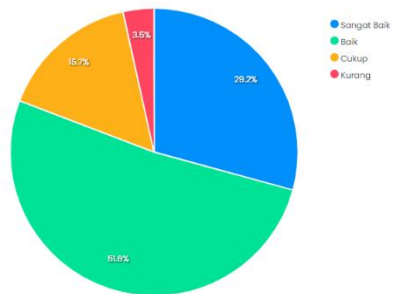
ketersediaan Pelatihan dan pengembangan kemampuan dosen secara berkala

Chart Data



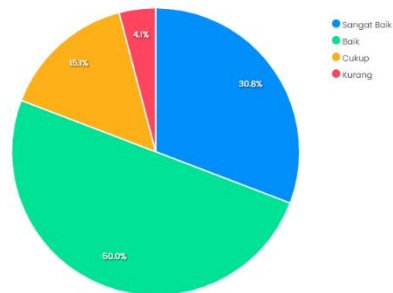
kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan PKM

Chart Data



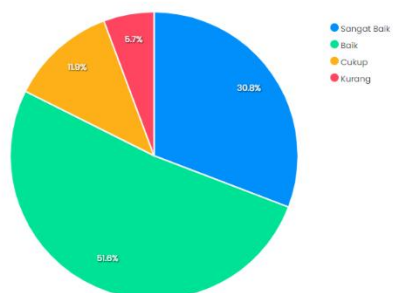
kemudahan dan ketersediaan layanan administrasi PKM dosen

Chart Data



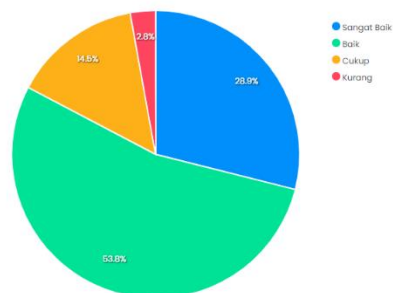
keterlibatan mahasiswa dalam PKM

Chart Data



ketersediaan dukungan fakultas dan prodi terhadap hasil PKM

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	ketersediaan sarana dan prasarana bagi dosen untuk kelancaran pelaksanaan PKM	31.1	47.8	15.4	5.7
2	Kemudahan memperoleh informasi terkait kebutuhan menyangkut jumlah, jenis dan spesifikasi sarana dan prasarana sehingga pelaksanaan PKM berjalan lancar	29.2	48.1	18.2	4.4
3	ketersediaan fasilitas kegiatan PKM yang jelas mencakup jadwal PKM secara berkala	28.0	51.9	14.5	5.7
4	ketersediaan sistem penghargaan bagi dosen yang berprestasi dalam bidang PKM	24.2	47.5	18.2	10.1
5	ketersediaan peta jalan PKM yang mendukung Visi Misi	27.4	50.6	17.3	4.7
6	ketersediaan pedoman PKM yang berorientasi pada luaran	28.0	50.3	16.7	5.0
7	ketersediaan mekanisme evaluasi PKM sesuai dengan peta jalan	25.8	50.6	17.3	6.3
8	ketersediaan sumber pendanaan dari internal dan bantuan memperoleh pendanaan dari eksternal	26.7	46.2	15.1	11.9
9	kemampuan menanggapi keluhan dosen terkait PKM	29.2	49.7	15.4	5.7
10	ketepatan proses publikasi ilmiah	28.3	50.6	15.7	5.3
11	ketersediaan Pendampingan secara intensif proses publikasi	24.5	50.6	17.9	6.9
12	ketersediaan Pelatihan dan pengembangan kemampuan dosen secara berkala	26.1	51.6	17.9	4.4
13	kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan PKM	29.2	51.6	15.7	3.5

14	kemudahan dan ketersediaan layanan administrasi PKM dosen	30.8	50.0	15.1	4.1
15	keterlibatan mahasiswa dalam PKM	30.8	51.6	11.9	5.7
16	ketersediaan dukungan fakultas dan prodi terhadap hasil PKM	28.9	53.8	14.5	2.8
	Rata-rata	28.0	50.2	16.1	5.8

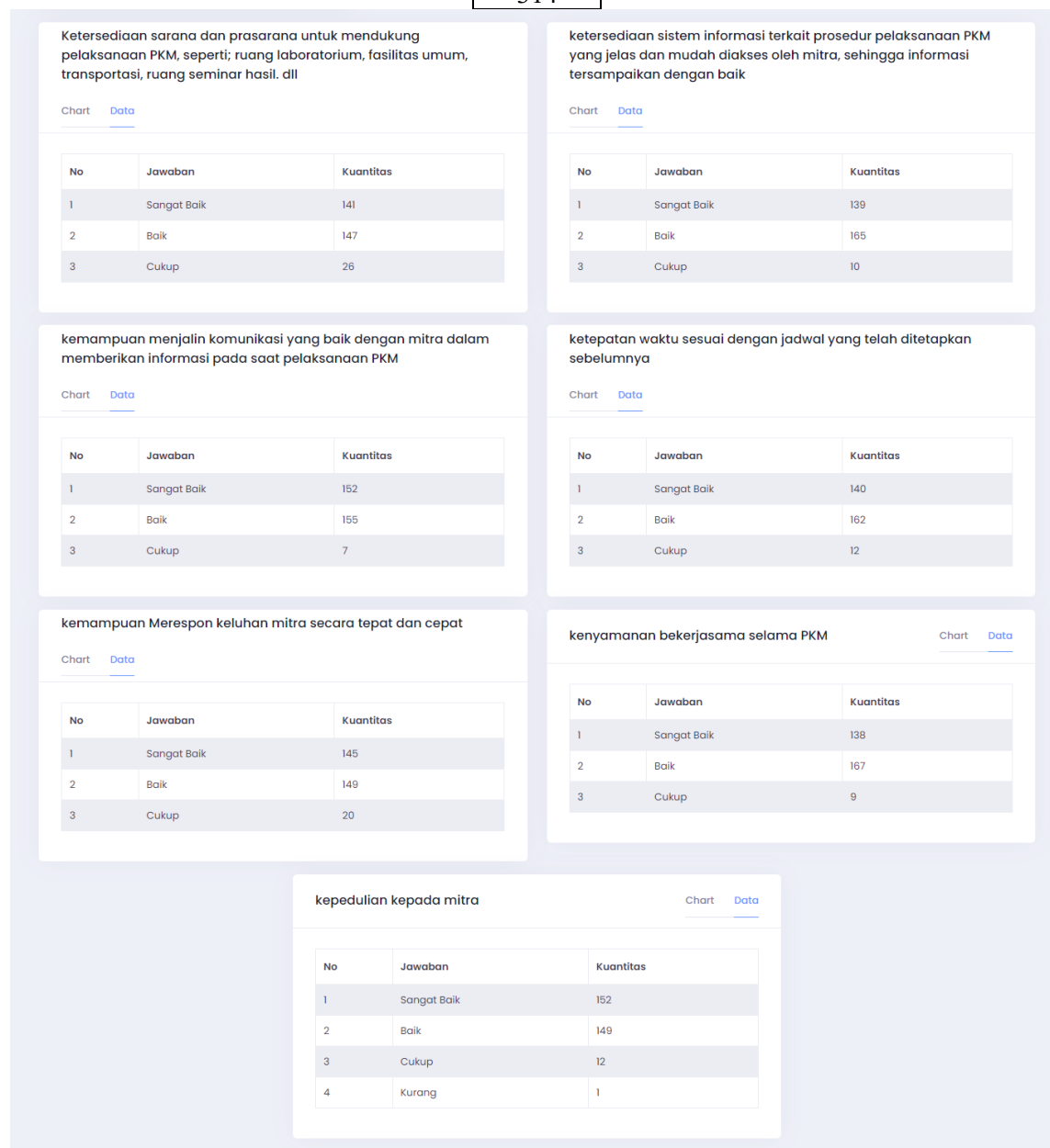
SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP PELAKSANAAN PKM

22. SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP MITRA PELAKSANAAN PKM

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mitra pada tahun 2023 ini diisi oleh mitra kerjasama yang terdiri dari 314 responden.

Mitra
314





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan PKM, seperti; ruang laboratorium, fasilitas umum, transportasi, ruang seminar hasil. dll	44.9	46.8	8.3	0.0
2	ketersediaan sistem informasi terkait prosedur pelaksanaan PKM yang jelas dan mudah diakses oleh mitra, sehingga informasi tersampaikan dengan baik	44.3	52.5	3.2	0.0
3	kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan mitra dalam memberikan informasi pada saat pelaksanaan PKM	48.4	49.4	2.2	0.0
4	ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya	44.6	51.6	3.8	0.0
5	kemampuan Merespon keluhan mitra secara tepat dan cepat	46.2	47.5	6.4	0.0
6	kenyamanan bekerjasama selama PKM	43.9	53.2	2.9	0.0
7	kepedulian kepada mitra	48.4	47.5	3.8	0.3
	Rata-rata	45.8	49.8	4.4	0.0

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

23. SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

A. RESPONDEN

Survei kepuasan pengguna lulusan pada tahun 2023 ini diisi oleh 724 responden dari para pimpinan tempat lulusan bekerja.

Pengguna Lulusan
724

Laporan persentase kepuasan pengguna lulusan

No	Pertanyaan	Jawaban									
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1	Etika	687	94.9	35	4.8	2	0.3	0	0.0	724	
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	678	93.6	46	6.4	0	0.0	0	0.0	724	
3	Kemampuan berbahasa asing	679	93.8	41	5.7	4	0.6	0	0.0	724	
4	Penggunaan teknologi informasi	672	92.8	51	7.0	1	0.1	0	0.0	724	
5	Kemampuan berkomunikasi	694	95.9	30	4.1	0	0.0	0	0.0	724	
6	Kerjasama	688	95.0	36	5.0	0	0.0	0	0.0	724	
7	Pengembangan diri	682	94.2	42	5.8	0	0.0	0	0.0	724	

Etika

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	687
2	Baik	35
3	Cukup	2

Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	678
2	Baik	46

Kemampuan berbahasa asing

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	679
2	Baik	41
3	Cukup	4

Penggunaan teknologi informasi

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	672
2	Baik	51
3	Cukup	1

Kemampuan berkomunikasi

[Chart](#) [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	694
2	Baik	30

Kerjasama

[Chart](#) [Data](#)

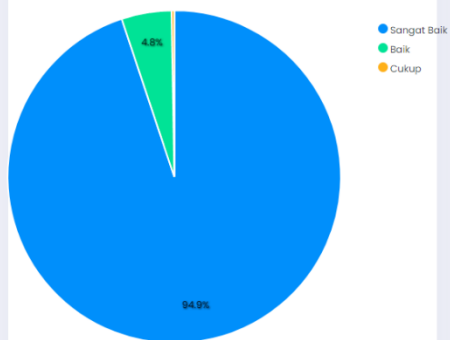
No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	688
2	Baik	36

Pengembangan diri

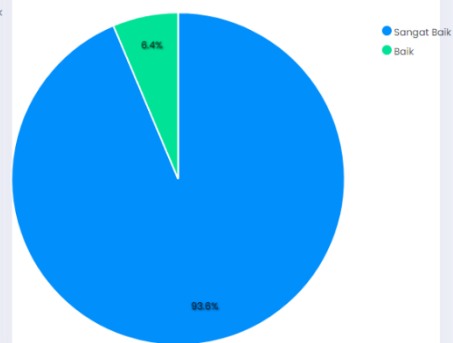
[Chart](#) [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	682
2	Baik	42

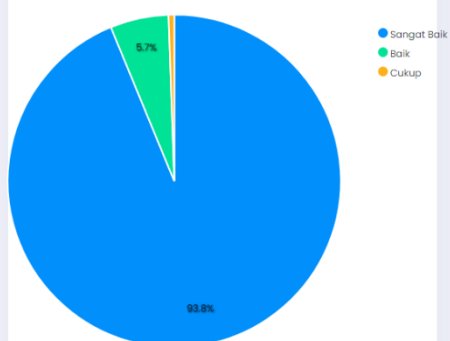
Etika

[Chart](#) [Data](#)


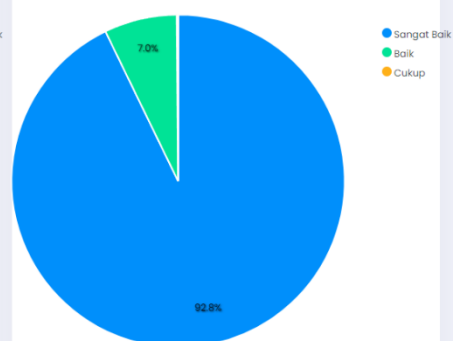
Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)

[Chart](#) [Data](#)


Kemampuan berbahasa asing

[Chart](#) [Data](#)


Penggunaan teknologi informasi

[Chart](#) [Data](#)




B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Etika	94.9	4.8	0.3	0.0
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	93.6	6.4	0.0	0.0
3	Kemampuan berbahasa asing	93.8	5.7	0.6	0.0
4	Penggunaan teknologi informasi	92.8	7.0	0.1	0.0
5	Kemampuan berkomunikasi	95.9	4.1	0.0	0.0
6	Kerjasama	95.0	5.0	0.0	0.0
7	Pengembangan diri	94.2	5.8	0.0	0.0
	Rata-rata	94.3	5.5	0.1	0.0

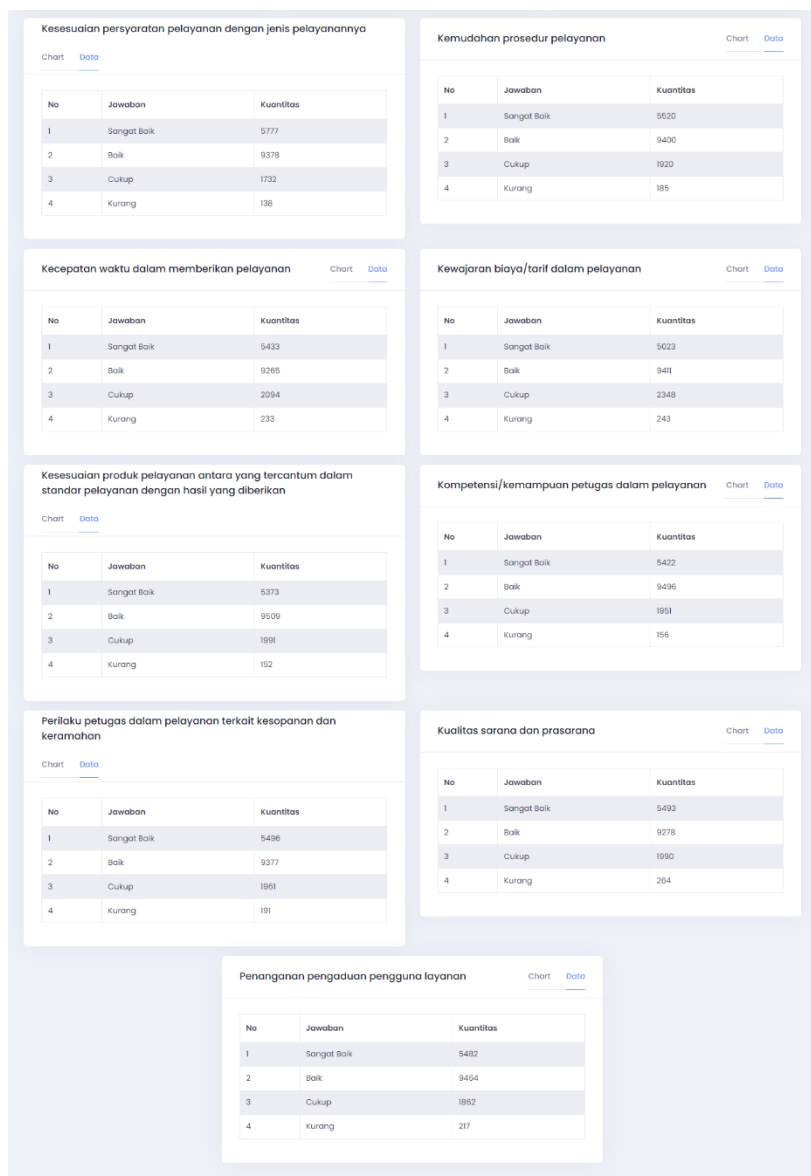
SURVEI KEPUASAN PELAYANAN SPI

24. SURVEI KEPUASAN PELAYANAN SPI

A. RESPONDEN

Survei kepuasan layanan pada tahun 2023 ini diisi oleh mahasiswa yang terdiri dari 16876 responden dari dosen 319, tendik 257, mitra 314, lulusan 1132, pengguna lulusan 223, pengguna layanan 113, dan mitra internasional 41.

Mahasiswa	Dosen	Tendik	Mitra	Lulusan	Pengguna Layanan
16876	319	257	314	1132	113





B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	33.9	55.1	10.2	0.8
2	Kemudahan prosedur pelayanan	32.4	55.2	11.3	1.1
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	31.9	54.4	12.3	1.4
4	Kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan	29.5	55.3	13.8	1.4
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	31.6	55.9	11.7	0.9
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	31.8	55.8	11.5	0.9
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	32.3	55.1	11.5	1.1
8	Kualitas sarana dan prasarana	32.3	54.5	11.7	1.6
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	32.2	55.6	10.9	1.3
	Rata-rata	32.0	55.2	11.6	1.2

SURVEI KEPUASAN MITRA INTERNASIONAL

25. SURVEI KEPUASAN MITRA INSTERNASIONAL

A. RESPONDEN

Survei kepuasan mitra internasional pada tahun 2023 ini diisi oleh mitra kerjasama internasional yang terdiri dari 41 responden.

Mitra Internasional		
41		
No	Nama Mitra Internasional	Responden
1	Delft University Belanda	1
2	IIUM	1
3	IQRO Foundation	1
4	Kasersart University	1
5	KIDU	1
6	Krirk University, Bangkok, Thailand	1
7	Masjid Auburn Gallipoli Sydney-Australia	1
8	Pengajian Kaifa-PCINU New Zealand-Australia	1
9	SEAMO STEM-ED Thailand	1
10	SEAMOLEC Thailand	1
11	UM	1
12	Universitas Islam Madinah	1
13	Universiti Islam Sultan Sharif Ali (Unissa) Brunai Darussalam	1
14	Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS)	1
15	Universiti Utara Malaysia (UUM)	1
16	University of Sydney-Sydney Southeast Asia Centre (SSEAC)	1
17	University of Technology Sydney (UTS) Australia	1
18	Valaya Alongkorn Hajabath University	1
19	Western Sydney University (WSU) Australia	1
20	Yarmouk University	1
21	Y-EPIC	1
22	Embassy of Republic of Iran (EIRI)	1
23	IIUM(International Islamic Universiti malaysia)	1
24	IMAAM Center	1
25	KBRI Riyadh Saudi Arabia	1
26	KIDU	1
27	KIDU Malaysia	1
28	Kolej Universiti Islam Zulkifli Muhammad (KUIZM)	1
29	Manisa Celal Bayar University	1
30	New York University	1
31	Sustained Dialog Institute	1

32	Thunderbird School of Global Management - Arizona State University (ASU)	1
33	UITM (Universitas Teknologi Mara)	1
34	UITM Malaysia	1
35	UKM (Universitas Kebangsaan Malaysia)	1
36	UNIMEL (Universitas Melaka)	1
37	Universitas Malaya Kuala Lumpur	1
38	Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI)	1
39	Universiti Utara Malaysia	1
40	USIM (Islamic Science University of Malaysia)	1
41	Yayasan Pendidikan Islam Malaysia	1
	Jumlah	41

Tahun 2023

Mitra Internasional : 41 responden

Kecepatan dalam penyediaan data/informasi kepada pengguna

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	32
2	Baik	9

Keramahan dalam memberikan layanan data dan informasi kepada pengguna

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	27
2	Baik	14

Kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	37
2	Baik	4

Kemampuan petugas layanan kepada pengguna

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	34
2	Baik	7

kejelasan penyelesaian pelayanan kepada pengguna

Chart [Data](#)

No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	37
2	Baik	4

Kemampuan menyediakan jaminan pelayanan yang baik

Chart [Data](#)

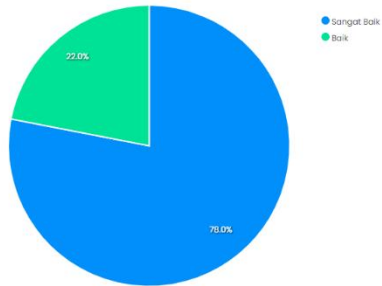
No	Jawaban	Kuantitas
1	Sangat Baik	36
2	Baik	5

Tahun 2023

Mitra Internasional : 41 responden

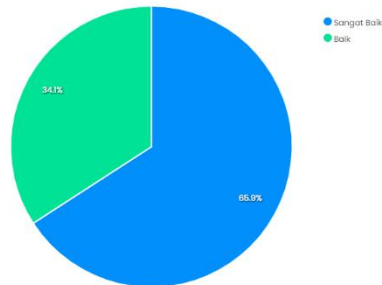
Kecepatan dalam penyediaan data/informasi kepada pengguna

Chart Data



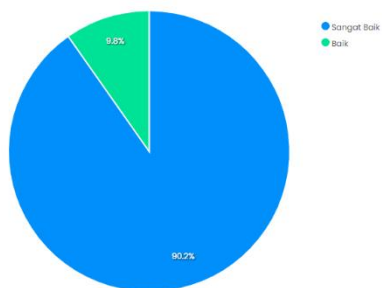
Keramahan dalam memberikan layanan data dan informasi kepada pengguna

Chart Data



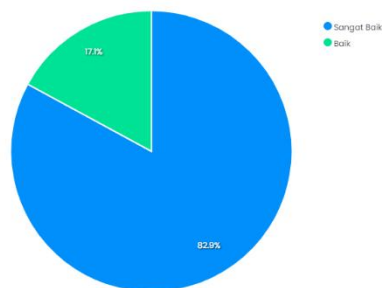
Kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna

Chart Data



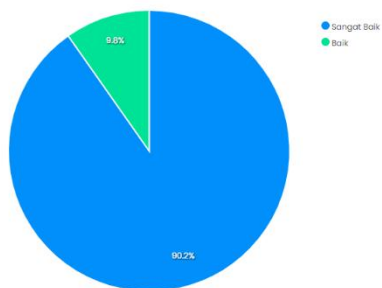
Kemampuan petugas layanan kepada pengguna

Chart Data



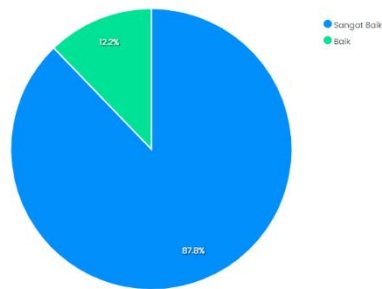
kejelasan penyelesaian pelayanan kepada pengguna

Chart Data



Kemampuan menyediakan jaminan pelayanan yang baik

Chart Data



B. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Hasil Survei Berdasarkan Unsur

No	Unsur	Hasil Penilaian (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kecepatan dalam penyediaan data/Informasi kepada pengguna	78.0	22.0	0.0	0.0
2	Keramahan dalam memberikan layanan data dan informasi kepada pengguna	65.9	34.1	0.0	0.0
3	Kemudahan prosedur pelayanan kepada pengguna	90.2	9.8	0.0	0.0
4	Kemampuan petugas layanan kepada pengguna	82.9	17.1	0.0	0.0
5	kejelasan penyelesaian pelayanan kepada pengguna	90.2	9.8	0.0	0.0
6	Kemampuan menyediakan jaminan pelayanan yang baik	87.8	12.2	0.0	0.0
	Rata-rata	82.5	17.5	0.0	0.0

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan yang mencakup berbagai unit dan lembaga di UIN Raden Fatah Palembang, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Capaian ini menunjukkan adanya komitmen institusi dalam menyediakan layanan yang sesuai harapan.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan tidak merata di seluruh unit dan lembaga. Beberapa unit memperoleh penilaian yang sangat baik, sementara sebagian lainnya masih memerlukan perbaikan pada aspek tertentu. Variasi ini menunjukkan perlunya pendekatan perbaikan yang lebih spesifik sesuai kondisi masing-masing unit.

Saran

1. Evaluasi Internal Berkala

Setiap unit dan lembaga disarankan melakukan evaluasi internal secara rutin terhadap prosedur dan kualitas layanan. Evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang untuk peningkatan.

2. Penguatan Kolaborasi Antar Unit

Diperlukan kerja sama yang lebih intensif antar unit dan lembaga, khususnya dalam berbagi praktik terbaik (*best practices*). Hal ini akan memungkinkan unit dengan capaian baik menjadi rujukan bagi unit lain yang masih memerlukan perbaikan.

3. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi

Memberikan pelatihan terarah sesuai kebutuhan tiap unit, seperti peningkatan keterampilan komunikasi, penguasaan teknologi layanan, dan manajemen keluhan. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Rekomendasi

1. Peningkatan Keterbukaan Informasi

Memperkuat transparansi, khususnya pada unit atau lembaga yang dinilai masih kurang dalam penyediaan informasi. Informasi layanan harus mudah diakses oleh mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya.

2. Pengembangan Sistem Pelaporan Masalah

Membangun atau mengoptimalkan sistem pelaporan yang user-friendly, sehingga pengguna dapat melaporkan keluhan atau kendala dengan mudah. Penting untuk memastikan setiap laporan ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat.

3. Pengelolaan Umpan Balik secara Sistematis

Melakukan pengumpulan, analisis, dan tindak lanjut terhadap masukan pengguna layanan secara berkala. Hasil umpan balik tersebut harus dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan peningkatan layanan.

4. Pendekatan Berbasis Data Survei

Menggunakan hasil survei kepuasan sebagai acuan dalam merancang strategi peningkatan layanan, dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik dan karakteristik tiap unit.

Dengan penerapan saran dan rekomendasi ini, diharapkan kualitas layanan di seluruh unit dan lembaga UIN Raden Fatah Palembang dapat meningkat secara merata, menciptakan pengalaman positif bagi seluruh pengguna, dan memperkuat citra institusi di tingkat lokal maupun nasional.