



LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (TENDIK) SEMESTER GASAL 2021/2022 UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



LEMBAGA
PENJAMINAN MUTU
UIN SUNAN KALIJAGA

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA 2022



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN
SEMESTER GASAL 2021/2022**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2022**

TIM PENYUSUN

1. Dr. M. Fakhri Husein, S.E., M.Si.
2. Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Si.
3. M. Didik R Wahyudi, S.T., M.Kom.
4. Sri Hidayati, S.Si, M.Sc.

SUSUNAN KEPENGURUSAN LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM)

Ketua LPM	: Dr. M Fakhri Husein, S.E., M.Si.
Sekretaris LPM	: Nuristighfari Masri Khaerani, S.Psi, M.Psi
Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu	: Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Sc
Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	: Dr. Irsyadunnas, M.Ag.
Kepala Pusat Akreditasi dan Sertifikasi	: Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag, S.S., M.Si.
Kepala Pusat Analisis Informasi, Publikasi Internasional dan Pemeringkatan	: M Didik R. Wahyudi, S.T., M.T.
Kepala Sub Bagian	: Ahmad Nasif Al Fikri, S.Ag., M.M.
Staff Administrasi	: Edy Purwanta, S.IP.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN UIN SUNAN KALIJAGA ini dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh UIN Sunan Kalijaga untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Wassalammualaikum

Ketua LPM UIN Sunan Kalijaga,



M. Fakhri Husein

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	ii
SUSUNAN KEPENGURUSAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Kegiatan	1
C. Manfaat Kegiatan	2
BAB II METODE PENGUKURAN	3
A. Ruang Lingkup	3
B. Dimensi Layanan	3
C. Indeks Kepuasan Layanan.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5
A. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	6
B. Sumber Daya Manusia	10
C. Keuangan, Sarana dan Prasarana	12
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	18
LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Interval Konversi IKM	4
Tabel 2. Tabel . Jumlah Responden di Tiap Unit/Lembaga	5
Tabel 3. Jumlah Responden di tiap Fakultas	6
Tabel 4. Indeks Kepuasan Tendik tingkat Universitas	6
Tabel 5. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Tata Pamong.....	7
Tabel 6. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Kepemimpinan	8
Tabel 7. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Sistem Penjaminan Mutu.....	8
Tabel 8. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Kerjasama	9
Tabel 9. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Pengelolaan Standar Tendik.....	10
Tabel 10. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Pengelolaan SDM.....	11
Tabel 11. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Keuangan.....	13
Tabel 12. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Sarana dan Prasarana.....	15
Tabel 13. Rata-rata indeks kepuasan setiap unsur layanan	19
Tabel 14. Urutan Indeks Kepuasan Tendik	19
Tabel 15. Rencana Tindak Lanjut	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rata – rata Indeks kepuasan tendik setiap layanan	9
Gambar 2. Indeks Kepuasan Tendik per Unsur Layanan pada Aspek SDM	12
Gambar 3. Indeks Kepuasan Setiap Unsur Layanan pada Aspek Keuangan.....	14
Gambar 4. Indeks Kepuasan Setiap Unsur Layanan pada Aspek Sarana dan Prasarana.....	17
Gambar 5. Indeks Kepuasan Tendik di tiap Fakultas	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kependidikan (tendik) di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berada di fakultas, pascasarjana dan unit-unit. Berdasarkan data dari bagian Organisasi Kepegawaian dan Hukum (OKH) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, jumlah tenaga kependidikan sebanyak 488 orang.

UIN Sunan Kalijaga memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (FAIB), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), Fakultas Ushuludin (FUPI), Fakultas Syariah dan Hukum (FSH), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Fakultas Sains dan Teknologi (FST), Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (FISHUM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) serta 1 (satu) Pasca Sarjana. Sedangkan unit-unit terdiri dari: Perpustakaan, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M), Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD), Keuangan, Pusat Pengembangan Bisnis (PPB), Kemahasiswaan, Rumah Tangga, Akademik, Kerjasama, Organisasi Kepegawaian dan Hukum (OKH), Poliklinik, Pusat Bahasa, Pusat Admisi, Satpam, Satuan Pengawas Internal (SPI) dan Tata Usaha.

B. Dimensi Layanan

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan UIN Sunan Kalijaga mencakup aspek:

- a. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama terdiri dari 28 indikator
- b. Sumber Daya Manusia terdiri dari 22 indikator
- c. Keuangan, Sarana dan Prasarana 34 indikator

Indikator setiap dimensi atau aspek layanan dapat dilihat pada lampiran.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (tidak puas), 2 (kurang

puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas) dengan bantuan sistem informasi berbasis web yang dapat diakses <https://mutu.uin-suka.ac.id>

C. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan tendik dilakukan secara *online* di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan tendik sebanyak dengan distribusi responden per unit di UIN Sunan Kalijaga disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah Responden di Tiap Unit/Lembaga

No	Unit/Lembaga	Jumlah Responden
1	Perpustakaan	35
2	LP2M	17
3	LPM	2
4	Keuangan	11
5	Pusat Pengembangan Bisnis	11
6	Satpam	36
7	Kemahasiswaan	10
8	PTIPD	15
9	Rumah Tangga	28
10	Akademik	13
11	Kerjasama	9
12	OKH	13
13	Poliklinik	14
14	PBBA	4
15	Pusat Admisi	4
16	Perencanaan	6
17	SPI	5
18	Tata Usaha	17

Sedangkan distribusi responden di tiap unit / lembaga disajikan pada tabel di bawah ini

Tabel 3. Jumlah Responden di tiap Fakultas

No	Fakultas	Jumlah Responden
1	Adab dan Ilmu Budaya	25
2	Dakwah dan Komunikasi	26
3	Ushuludin dan Pemikiran Islam	20
4	Syariah dan Ilmu Hukum	23
5	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	37
6	Sains dan Teknologi	40
7	Ilmu Sosial dan Humaniora	19
8	Ekonomi dan Bisnis Islam	21
9	Pascasarjana	17

Hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan periode semester Genap TA 2020/2021 disajikan pada table di bawah ini:

Tabel 4. Indeks Kepuasan Tendik tingkat Universitas

No	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	3.0635	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	3.0124	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	3.0248	B	Baik

Nampak dalam tabel di atas, indeks kepuasan aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama; Sumber Daya Manusia dan Keuangan, Sarana dan Prasarana masuk ke dalam kategori Baik.

Selanjutnya berikut hasil pengolaha indeks kepuasan setiap butir pernyataan

A. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terkait aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama terdiri dari:

- a. Tata Pamong dengan 12 indikator
- b. Kerpemimpinan dengan 6 indikator
- c. Penjaminan Mutu dengan 5 indikator
- d. Kerjasama dengan dengan 5 indikator

Berikut akan ditampilkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Tendik untuk Aspek Layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Tabel 5. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Tata Pamong

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	3.113	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	3.016	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	3.016	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	3.045	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	3.016	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	3.010	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	3.041	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	3.031	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	2.984	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	3.006	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	3.043	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	3.020	B	Baik

Pada tabel di atas terlihat bahwa rata-rata butir indikator pada aspek Tata Pamong berada pada interval 2,51 – 3,25, artinya layanan sudah masuk ke dalam kategori BAIK. Pada aspek ini, indeks kepuasan yang nilainya paling rendah adalah mengenai unsur **Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang**. Sedangkan indikator yang mempunyai indeks paling tinggi yaitu **Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi**.

Tabel 6. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Kepemimpinan

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	3.137	B	Baik
2	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	3.082	B	Baik
3	Suasana kerja di kantor	3.168	B	Baik
4	Gaya kepemimpinan stakeholder	3.072	B	Baik
5	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	3.068	B	Baik
6	Program kerjasama yang dilakukan	3.084	B	Baik

Pada tabel di atas terlihat bahwa layanan terkait aspek Kepemimpinan sudah masuk ke dalam kategori BAIK. Pada aspek ini, semua unsur layanan memiliki indeks pada interval pada interval 2,51 – 3,25. Pada aspek ini, nilai butir yang paling tinggi yaitu **Suasana kerja di kantor** sedangkan nilai yang paling rendah adalah **Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola**.

Tabel 7. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Sistem Penjaminan Mutu

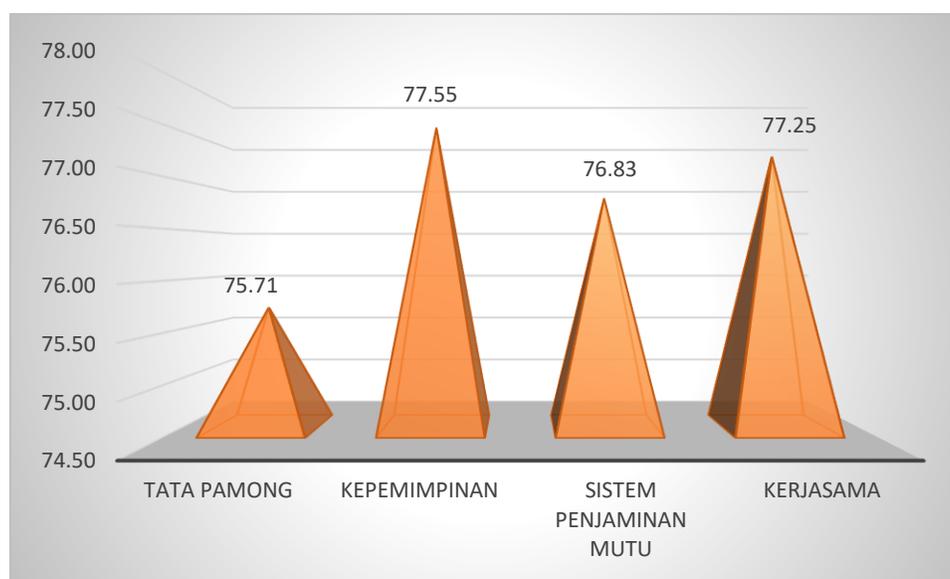
No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	3.076	B	Baik
2	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	3.074	B	Baik
3	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.072	B	Baik
4	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.086	B	Baik
5	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.057	B	Baik

Pada tabel di atas terlihat bahwa layanan terkait aspek Sistem Penjaminan Mutu sudah berada pada interval 2,51 – 3,25, artinya unsur layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Pada aspek ini, pertanyaan atau indikator yang paling tinggi adalah **Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi** dan paling kecil adalah **Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi**.

Tabel 8. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Kerjasama

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Implementasi kerjasama yang dilakukan	3.096	B	Baik
2	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	3.086	B	Baik
3	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	3.090	B	Baik
4	Keberlanjutan program kerjasama	3.094	B	Baik
5	Hasil program kerjasama	3.084	B	Baik

Apabila digambarkan indeks kepuasan yang dikonversi untuk setiap sub aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama, dapat diperlihatkan pada grafik di bawah ini:



Gambar 1. Rata – rata Indeks kepuasan tendik setiap layanan

Terlihat pada gambar di atas, urutan indeks kepuasaan layanan pada aspek Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama adalah:

1. Kepemimpinan dengan skor = 77,55
2. Kerjasama dengan skor 77,25
3. Sistem Penjaminan Mutu dengan skor 76,83
4. Tata Pamong dengan skor 75,71.

B. Sumber Daya Manusia

Pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek Sumber Daya Manusia terdiri dari 2 aspek yaitu:

- a. Kebijakan Penetapan Standar Tendik terdiri dari 7 indikator
- b. Pengelolaan SDM terdiri dari 13 indikator

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan terkait aspek Kebijakan Penetapan Standar Tenaga Kependidikan:

Tabel 9. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Penetapan Standar Tendik.

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	3.050	B	Baik
1	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	3.021	B	Baik
3	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	3.004	B	Baik
4	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	3.008	B	Baik
5	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	2.986	B	Baik
6	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	3.008	B	Baik
7	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	3.050	B	Baik

Pada tabel di atas terlihat bahwa layanan terkait aspek Penetapan Standar Tendik sudah berada pada interval 2,51 – 3,25, artinya unsur layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Pada aspek ini, pertanyaan atau indikator yang paling tinggi adalah **Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan dan Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi**. Sedangkan nilai butir/indikator yang paling rendah adalah **Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir**.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan terkait aspek Pengelolaan SDM:

Tabel 10. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Pengelolaan SDM

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	2.950	B	Baik
2	Transparansi proses rekrutmen karyawan	2.843	B	Baik
3	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	2.994	B	Baik
4	Mekanisme pension	3.083	B	Baik
5	Upacara pelepasan pegawai yang akan pension	2.969	B	Baik
6	Kesempatan melanjutkan studi	2.977	B	Baik
7	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	2.925	B	Baik
8	Mekanisme pencairan tunjangan	3.110	B	Baik
9	Mekanisme pencairan remunerasi	3.149	B	Baik
10	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	2.992	B	Baik
11	Bimbingan terhadap karyawan baru	3.008	B	Baik
12	Pengakuan prestasi kerja	2.975	B	Baik
13	Monitoring dan evaluasi kinerja	3.031	B	Baik

Pada aspek Pengelolaan SDM nampak bahwa semua butir pernyataan memiliki mutu layanan **Baik (B)**. Nilai butir yang paling tinggi skornya adalah **Mekanisme pencairan remunerasi** dan yang paling rendah yaitu **Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional**.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Tendik per Unsur Layanan pada Aspek SDM

Terlihat pada gambar di atas, bahwa indeks kepuasan layanan paling rendah ada pada unsur Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan yang paling tinggi pada unsur Penetapan Standar SDM (Tendik).

C. Keuangan, Sarana dan Prasarana

Pengukuran indek kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek keuangan terdiri dari:

- a. Perencanaan Keuangan terdiri 4 indikator
- b. Sumber-sumber Keuangan terdiri dari 2 indikator
- c. Pengalokasian Keuangan terdiri dari 4 indikator
- d. Realisasi Anggaran terdiri dari 2 indikator
- e. Pertanggungjawab Keuangan terdiri dari 3 indikator

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan terkait aspek keuangan

Tabel 11. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Keuangan

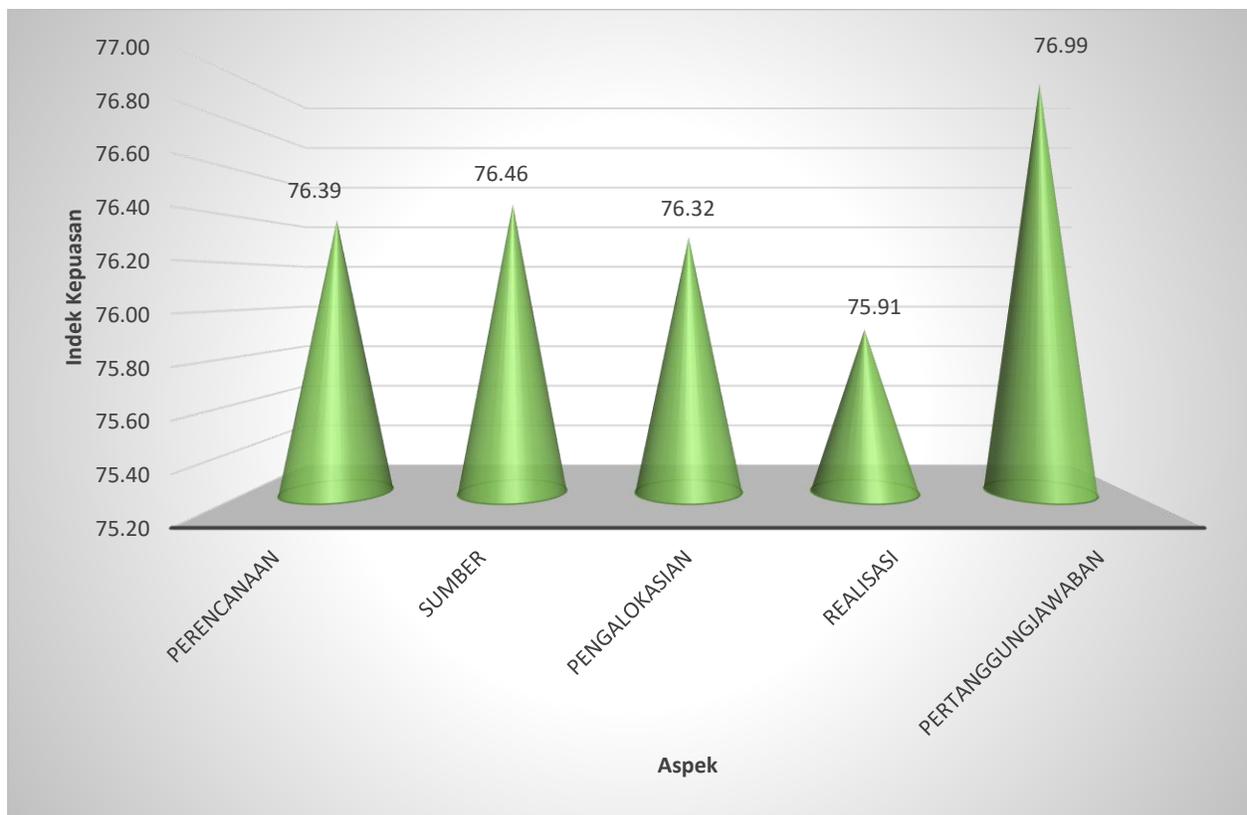
No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Perencanaan Keuangan				
1	Monitoring dan evaluasi kinerja	3.060	B	Baik
2	Transparansi proses perencanaan keuangan	3.044	B	Baik
3	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	3.075	B	Baik
4	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	3.044	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan				
5	Kejelasan sumber-sumber keuangan	3.044	B	Baik
6	Sistem uang kuliah tunggal	3.073	B	Baik
Pengalokasian Anggaran				
7	Alokasi anggaran untuk pendidikan	3.066	B	Baik
8	Alokasi anggaran untuk penelitian	3.050	B	Baik
9	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	3.066	B	Baik
10	Transparansi alokasi anggaran	3.029	B	Baik
Realisasi Anggaran				
11	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	3.054	B	Baik
12	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	3.019	B	Baik
Pertanggungjawaban				
13	Kelengkapan catatan laporan keuangan	3.085	B	Baik
14	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	3.079	B	Baik
15	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	3.075	B	Baik

Pada tabel di atas nampak bahwa indeks kepuasan tendik pada aspek Keuangan sudah masuk kategori **Baik**. Berikut uraian tiap aspek:

1. Pada aspek Perencanaan Keuangan, Nampak bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan** dan yang paling rendah **Transparansi proses perencanaan keuangan dan Kejelasan regulasi perencanaan keuangan**.
2. Pada aspek Sumber-sumber keuangan, indeks kepuasan tendik yang paling tertinggi adalah **Sistem unng kuliah tunggal (UKT)** dan urutan berikutnya adalah **Kejelasan sumber-seumber keuangan**.

3. Pada aspek Pengalokasian Anggaran, nampak bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Alokasi anggaran untuk pendidikan dan Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat**. Sedangkan indeks yang paling rendah **Transparansi alokasi anggaran**.
4. Pada aspek Realisasai Anggaran, diketahui bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan** dan yang paling rendah **Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran**
5. Pada aspek Pertanggungjawaban Keuangan, nampak bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Kelengkapan catatan laporan keuangan** dan yang paling rendah **Kejelasan sistem pengawasan anggaran**.

Selanjutnya, rata – rata indeks kepuasan pada unsur layanan dapat diperlihatkan pada grafik di bawah ini:



Gambar 3. Indeks Kepuasan Setiap Unsur Layanan pada Aspek Keuangan

Terlihat pada gambar di atas, urutan indeks kepuasan pada aspek Keuangan adalah:

1. Pertanggungjawaban dengan indeks 76,99
2. Sumber-sumber keuangan dengan indeks 76,46
3. Perencanaan Keuangan dengan indeks 76,39
4. Pengalokasian Anggaran dengan indeks 76,32
5. Realisasi Anggaran dengan indeks 75,91.

Selanjutnya, indeks kepuasan tendik terhadap Sarana dan Prasarana terdiri dari:

- a. Perencanaan Sarana dan Prasarana terdiri dari 2 indikator
- b. Pengadaan Sarana dan Prasarana terdiri dari 5 indikator
- c. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana terdiri dari 6 indikator
- d. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana terdiri dari 5 indikator
- e. Penghapusan Sarana dan Prasarana terdiri dari 2 indikator

Hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Sarana dan Prasarana

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Perencanaan Sarana dan Prasarana				
1	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	3.048	B	Baik
2	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	3.041	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana				
3	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	3.004	B	Baik
4	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	2.988	B	Baik
5	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	3.010	B	Baik
6	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	3.010	B	Baik
7	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	3.058	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana				
8	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	3.052	B	Baik

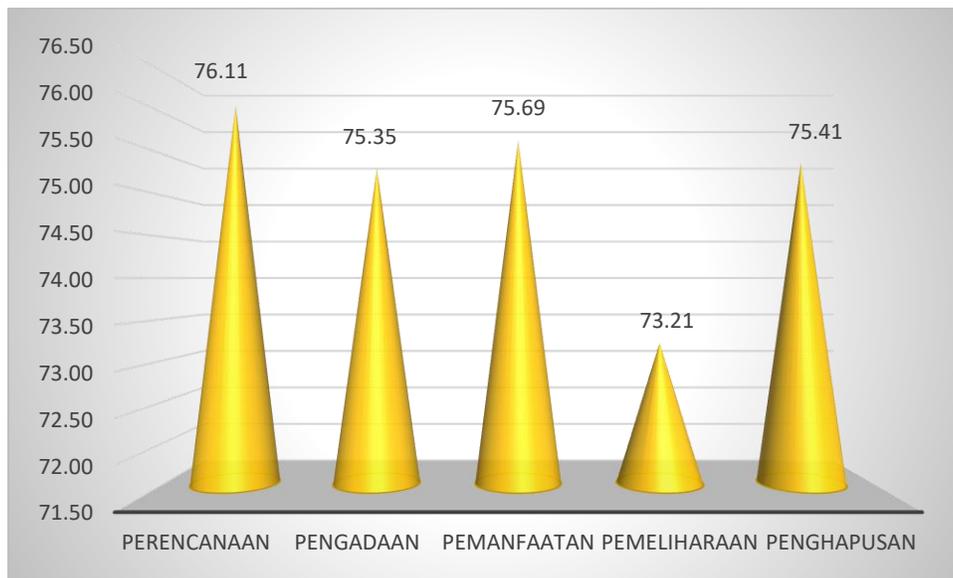
No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
9	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	3.058	B	Baik
10	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	2.925	B	Baik
11	SOP barang milik negara	3.039	B	Baik
12	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	3.056	B	Baik
13	Pelayanan satu atap berbasis IT	3.035	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana				
14	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	2.948	B	Baik
15	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	2.940	B	Baik
16	Perawatan saat terjadi kerusakan	2.921	B	Baik
17	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	2.905	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana				
18	Proses penghapusan sarana/prasarana	2.998	B	Baik
19	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	3.035	B	Baik

Pada tabel di atas nampak bahwa indeks kepuasan tendik pada aspek Sarana dan Prasarana sudah masuk kategori **Baik**. Berikut uraian tiap aspek:

1. Pada aspek Perencanaan Sarana dan Prasarana, dapat dilihat bawah Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Transparansi perencanaan sarana/prasarana** dan yang paling rendah **Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana**.
2. Pada aspek Pengadaan Sarana dan Prasarana, indeks kepuasan tendik yang paling tertinggi adalah **Pelaporan pertanggungjawaban proses** dan paling rendah adalah **Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan**.
3. Pada aspek Pemanfaatan Sarana dan Prasarana, dapat diamati bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang**. Sedangkan indeks yang paling rendah **Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir**.
4. Pada aspek Pemeliharaan Sarana dan Prasarana, diketahui bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)** dan yang paling rendah **Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal**.

5. Pada aspek Penghapusan Sarana dan Prasarana, nampak bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana** dan yang paling rendah **Proses penghapusan sarana/prasarana**.

Pada tabel di atas nampak bahwa indeks kepuasan tendik pada aspek Sarana dan prasarana sudah masuk kategori **Baik**.



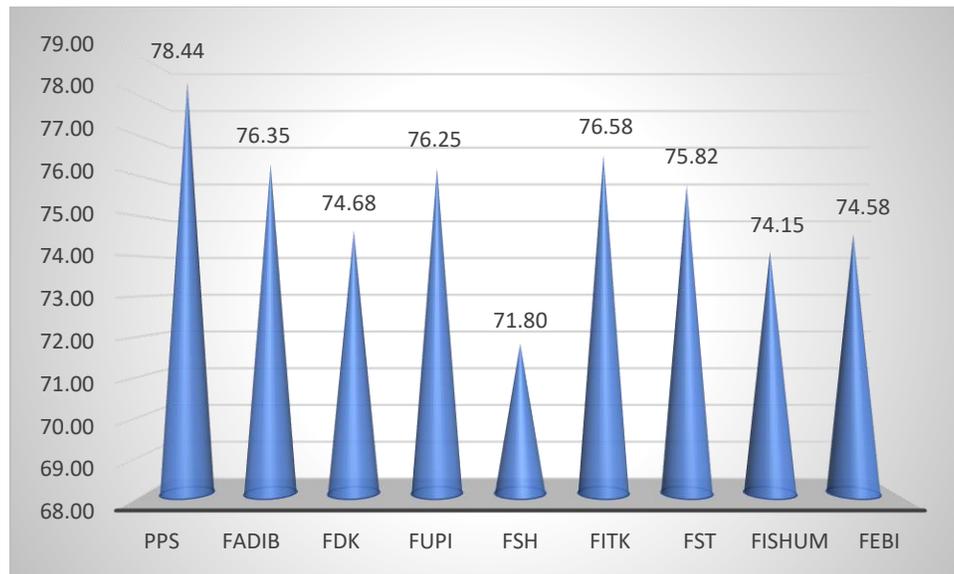
Gambar 4. Indeks Kepuasan Setiap Unsur Layanan pada Aspek Sarana dan Prasarana

Terlihat pada gambar di atas, urutan indeks kepuasan pada aspek Sarana dan Prasarana adalah:

1. Perencanaan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 76,11
2. Penghapusan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 75,69
3. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 75,41
4. Pengadaan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 75,35
5. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 73,21

B. Tingkat Kepuasan Tendik Tingkat Fakultas

Hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan di tiap fakultas disajikan pada gambar di bawah ini:



Gambar 5. Indeks Kepuasan Tendik di tiap Fakultas

Berdasarkan pengamatan pada gambar 5, Nampak bahwa indeks kepuasan tendik di seluruh fakultas berada pada kisaran 62,51 – 81,25, artinya mutu kinerja layanan sudah BAIK. Data lengkap setiap unit dan fakultas dapat dilihat pada lampiran.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan pada periode Gasal TA 2021-2022 masuk ke dalam kategori mutu layanan B artinya kinerja pelayanan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masuk ke dalam kategori BAIK.

Berikut disajikan nilai rata – rata indeks kepuasan tendik untuk setiap layanan

Tabel 13. Rata-rata indeks kepuasan setiap unsur layanan

Aspek	Unsur Layanan	Indeks Kepuasan	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
Tata Pamong, Tata Kelola	Tata Pamong	75.71	B	Baik
	Kepemimpinan	77.55	B	Baik
	Penjaminan Mutu	76.83	B	Baik
	Kerjasama	77.25	B	Baik
Sumber Daya Manusia	Kebijakan SDM	75.45	B	Baik
	Pengelolaan SDM	75.01	B	Baik
Keuangan	Perencanaan Keuangan	76.39	B	Baik
	Sumber Keuangan	76.46	B	Baik
	Pengalokasian Anggaran	76.32	B	Baik
	Realisasi Anggaran	75.91	B	Baik
	Pertanggungjawaban Keuangan	76.99	B	Baik
Sarana dan Prasarana	Perencanaan Sarpras	76.11	B	Baik
	Pengadaan Sarpras	75.35	B	Baik
	Pemanfaatan Sarpras	75.69	B	Baik
	Pemeliharaan Sarpras	73.21	B	Baik
	Penghapusan Sarpras	75.41	B	Baik

Berikutnya, hasil urutan per sub aspek diperoleh hasil berikut ini:

Tabel 144. Urutan Indeks Kepuasan Tendik

No	Unsur Layanan	Indeks Kepuasan
1	Kepemimpinan	77.55
2	Kerjasama	77.25
3	Pertanggungjawaban Keuangan	76.99
4	Penjaminan Mutu	76.83
5	Sumber Keuangan	76.46
6	Perencanaan Keuangan	76.39
7	Pengalokasian Anggaran	76.32
8	Perencanaan Sarpras	76.11
9	Realisasi Anggaran	75.91
10	Tata Pamong	75.71
11	Pemanfaatan Sarpras	75.69
12	Kebijakan SDM	75.45
13	Penghapusan Sarpras	75.41
14	Pengadaan Sarpras	75.35
15	Pengelolaan SDM	75.01
16	Pemeliharaan Sarpras	73.21

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sub aspek yang paling tinggi tingkat kepuasannya adalah terkait **Kepemimpinan** sedangkan yang paling rendah adalah **Pemeliharaan Sarana dan Prasarana**. Namun, semua layanan masuk ke dalam kategori BAIK.

Meskipun semua unsur layanan memperoleh nilai Baik namun UIN Sunan Kalijaga perlu memperhatikan unsur-unsur layanan yang indeks kepuasannya masih rendah. Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena indeks kepuasan masih rendah dibandingkan indikator yang lain adalah

Tabel 155. Rencana Tindak Lanjut

Aspek	Akar permasalahannya	Tindak Lanjut
Perawatan Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal, 2. Perawatan saat terjadi kerusakan 3. Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan anggaran biaya perawatan 2. Menambah tenaga ahli setiap jenis perawatan 3. Memberi pelatihan kepada tendik ttg teknik perawatan
Pengelolaan Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi proses rekrutmen karyawan 2. Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumuman penerimaan diinformasikan secara luas kepada masyarakat; 2. Pendaftaran dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan pasti (online); 3. Persyaratan jelas, tidak diskriminatif; 4. Proses seleksi transparan, objektif, adil, akuntabel dan bebas KKN; 5. Pengumuman hasil seleksi diinformasikan secara terbuka; 6. Alokasikan anggaran untuk mendukung tendik yang akan mengikuti kegiatan internasional

LAMPIRAN A
INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
DI TIAP FAKULTAS

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FADIB
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi									
No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	2	18	5	25	3.12	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	1	2	17	5	25	3.04	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	19	4	25	3.08	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	3	20	2	25	2.96	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	4	17	4	25	3	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	20	3	25	3.04	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	23	1	25	3	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	2	19	4	25	3.08	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	23	2	25	3.08	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	22	3	25	3.12	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	3	20	2	25	2.96	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	2	22	1	25	2.96	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik

Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	23	1	25	3	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	20	2	25	2.96	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	1	19	5	25	3.16	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	23	1	25	3	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	1	23	1	25	3	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	20	5	25	3.2	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	19	5	25	3.16	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	2	21	2	25	3	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	2	19	4	25	3.08	B	Baik

39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	4	17	4	25	3	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	3	21	1	25	2.92	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	2	21	2	25	3	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	4	20	1	25	2.88	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	2	21	2	25	3	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	21	4	25	3.16	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	2	20	3	25	3.04	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	20	4	25	3.12	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	23	1	25	3	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	2	19	4	25	3.08	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	2	21	2	25	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	2	20	3	25	3.04	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik

62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	23	1	25	3	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	2	21	2	25	3	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	1	23	1	25	3	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	2	22	1	25	2.96	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	2	21	2	25	3	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	2	21	2	25	3	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	2	21	2	25	3	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	2	21	2	25	3	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	2	21	2	25	3	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	1	21	3	25	3.08	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik

82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	1	22	2	25	3.04	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	2	21	2	25	3	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	2	20	3	25	3.04	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	21	3	25	3.0800	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	2	20	3	25	3.0400	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	21	2	24	3.0417	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan									
FDK									
2021/2022 - Semester Gasal									
Responden (Tenaga Kependidikan)									
Detail Rekapitulasi									
No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	3	16	7	26	3.154	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	3	20	3	26	3	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	3	18	5	26	3.077	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	2	21	3	26	3.038	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	3	20	3	26	3	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	5	17	4	26	2.962	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	4	18	4	26	3	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikoanya	0	2	21	3	26	3.038	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	4	18	4	26	3	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	5	18	3	26	2.923	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	4	18	4	26	3	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	5	16	5	26	3	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	22	4	26	3.154	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	2	21	3	26	3.038	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	16	9	26	3.308	A	Sangat Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	2	20	4	26	3.077	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	3	19	4	26	3.038	B	Baik

18	Program kerjasama yang dilakukan	0	3	20	3	26	3	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	3	19	4	26	3.038	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	2	20	4	26	3.077	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	20	4	26	3.077	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	19	4	26	3.038	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	19	4	26	3.038	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	2	18	6	26	3.154	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	2	20	4	26	3.077	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	22	2	26	3	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	22	3	26	3.077	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	1	22	3	26	3.077	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	4	18	4	26	3	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	5	18	3	26	2.923	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	4	20	2	26	2.923	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	3	18	5	26	3.077	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	1	6	13	6	26	2.923	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	6	17	3	26	2.885	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	3	20	3	26	3	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	1	3	18	4	26	2.962	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	22	3	26	3.077	B	Baik
Pengelolaan SDM									

38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	4	21	1	26	2.885	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	1	7	16	2	26	2.731	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	2	22	2	26	3	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	23	2	26	3.038	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	1	6	17	2	26	2.769	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	4	21	1	26	2.885	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	6	18	1	26	2.731	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	4	17	5	26	3.038	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	3	18	5	26	3.077	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	7	16	3	26	2.846	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	23	2	26	3.038	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	6	17	3	26	2.885	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	4	19	3	26	2.962	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	4	16	6	26	3.077	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	6	16	4	26	2.923	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	21	4	26	3.115	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	3	20	3	26	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	5	19	2	26	2.885	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	4	18	4	26	3	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	4	19	3	26	2.962	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	2	22	2	26	3	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	2	22	2	26	3	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	2	23	1	26	2.962	B	Baik
Realisasi Anggaran									

61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	3	21	2	26	2.962	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	5	18	3	26	2.923	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	2	21	3	26	3.038	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	5	19	2	26	2.885	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	4	20	2	26	2.923	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	4	20	2	26	2.923	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	1	21	4	26	3.115	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	3	18	5	26	3.077	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	4	18	4	26	3	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	5	18	3	26	2.923	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	4	19	3	26	2.962	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	21	4	26	3.115	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	1	4	18	3	26	2.885	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	20	4	26	3.077	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	8	15	3	26	2.808	B	Baik
76	SOP barang milik negara	1	3	19	3	26	2.923	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	1	1	21	3	26	3	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	1	3	20	2	26	2.885	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	5	19	2	26	2.885	B	Baik

80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	1	22	3	26	3.077	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	4	18	4	26	3	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	5	19	2	26	2.885	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	7	17	2	26	2.808	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	4	21	1	26	2.885	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	3	19	4	26	3.0385	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	4	19	3	26	2.9615	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	4	19	3	26	2.9615	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FEBI
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi									
No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	1	15	5	21	3.19	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	3	16	2	21	2.952	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	2	16	3	21	3.048	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	1	3	16	1	21	2.81	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	4	16	1	21	2.857	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	4	16	1	21	2.857	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	1	3	16	1	21	2.81	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	3	17	1	21	2.905	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	4	16	1	21	2.857	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	19	0	21	2.905	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	2	18	1	21	2.952	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	3	18	0	21	2.857	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	1	16	4	21	3.143	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	2	15	4	21	3.095	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	16	4	21	3.143	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	2	16	3	21	3.048	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	3	15	3	21	3	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	19	2	21	3.095	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	18	3	21	3.143	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	18	2	21	3.048	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	18	2	21	3.048	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	16	4	21	3.143	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	17	3	21	3.095	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	19	2	21	3.095	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	3	16	2	21	2.952	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	17	2	21	3	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	2	16	3	21	3.048	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	1	17	3	21	3.095	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	18	1	20	3	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	19	0	20	2.95	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	3	16	1	20	2.9	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	1	2	15	2	20	2.9	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	2	0	17	1	20	2.85	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	1	2	16	1	20	2.85	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	1	3	15	1	20	2.8	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	1	1	18	0	20	2.85	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	2	2	15	1	20	2.75	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	1	2	16	1	20	2.85	B	Baik

40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	0	19	1	20	3.05	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	17	3	20	3.15	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	0	19	1	20	3.05	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	2	16	1	20	2.85	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	2	15	2	20	2.9	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	15	5	20	3.25	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	15	5	20	3.25	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	2	17	0	20	2.8	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	3	16	1	20	2.9	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	3	15	1	20	2.8	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	16	1	20	2.9	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	14	3	20	3	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	1	0	16	3	20	3.05	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	1	0	17	2	20	3	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	2	16	2	20	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	16	4	20	3.2	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	15	4	20	3.15	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	17	3	20	3.15	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	14	5	20	3.2	B	Baik

64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	15	4	20	3.15	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	1	0	15	4	20	3.1	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	14	5	20	3.2	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	1	0	14	5	20	3.15	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	16	2	20	3	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	0	18	2	20	3.1	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	16	4	20	3.2	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	18	2	20	3.1	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	2	16	2	20	3	B	Baik
76	SOP barang milik negara	1	1	15	3	20	3	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	1	19	0	20	2.95	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	2	17	1	20	2.95	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	1	18	1	20	3	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	2	17	1	20	2.95	B	Baik

84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	1	18	1	20	3	B	Baik
----	---	---	---	----	---	----	---	---	------

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	2	17	2	21	3.0000	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	1	2	16	1	20	2.8500	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	16	3	20	3.1000	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FISHUM
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	1	16	2	19	3.053	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	1	3	13	2	19	2.842	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	2	2	14	1	19	2.737	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	2	2	13	2	19	2.789	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	3	14	1	19	2.789	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	2	2	14	1	19	2.737	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	2	3	14	0	19	2.632	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	1	3	14	1	19	2.789	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	1	4	13	1	19	2.737	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	3	15	0	19	2.737	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	3	16	0	19	2.842	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	3	16	0	19	2.842	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	1	1	15	2	19	2.947	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	2	3	9	5	19	2.895	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	2	11	6	19	3.211	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	1	2	12	4	19	3	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	1	3	13	2	19	2.842	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	1	1	14	3	19	3	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	3	16	0	19	2.842	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	17	1	19	3	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	16	0	19	2.842	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	15	1	19	2.895	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	15	1	19	2.895	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	1	1	16	1	19	2.895	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	3	15	1	19	2.895	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	14	3	19	3.053	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	3	13	3	19	3	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	3	14	2	19	2.947	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	16	2	19	3.053	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	3	15	1	19	2.895	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	2	17	0	19	2.895	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	4	15	0	19	2.789	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	1	2	15	1	19	2.842	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	4	13	2	19	2.895	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	5	14	0	19	2.737	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	5	11	3	19	2.895	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	2	15	2	19	3	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	5	12	2	19	2.842	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	1	3	11	4	19	2.947	B	Baik

40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	1	1	16	1	19	2.895	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	15	3	19	3.105	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	1	3	14	1	19	2.789	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	4	13	2	19	2.895	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	4	13	1	19	2.737	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	1	15	3	19	3.105	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	15	3	19	3.105	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	5	9	4	19	2.842	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	4	11	4	19	3	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	4	13	2	19	2.895	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	1	15	2	19	2.947	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	13	3	19	3	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	1	2	12	4	19	3	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	3	12	4	19	3.053	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	3	12	4	19	3.053	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	3	13	3	19	3	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	1	0	16	2	19	3	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	1	1	14	3	19	3	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	15	3	19	3.105	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	15	3	19	3.105	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	1	3	12	3	19	2.895	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	3	13	3	19	3	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	1	2	13	3	19	2.947	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	3	13	3	19	3	B	Baik

64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	3	13	3	19	3	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	3	13	3	19	3	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	3	13	3	19	3	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	1	3	12	3	19	2.895	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	3	13	3	19	3	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	3	15	1	19	2.895	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	2	2	13	2	19	2.789	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	3	12	3	19	2.895	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	3	13	3	19	3	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	14	4	19	3.158	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	16	3	19	3.158	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	1	3	13	2	19	2.842	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	2	14	3	19	3.053	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	2	14	3	19	3.053	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	1	2	11	5	19	3.053	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	1	3	12	3	19	2.895	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	3	12	3	19	2.895	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	1	14	3	19	3	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	4	14	1	19	2.842	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	1	3	12	3	19	2.895	B	Baik

84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	5	11	3	19	2.895	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	1	2	14	2	19	2.8947	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	3	14	2	19	2.9474	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	2	13	3	18	3.0556	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FITK
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	27	10	37	3.27	A	Sangat Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	4	26	7	37	3.081	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	4	27	6	37	3.054	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	6	24	7	37	3.027	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	3	26	8	37	3.135	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	4	25	8	37	3.108	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	5	23	9	37	3.108	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	2	29	6	37	3.108	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	9	22	6	37	2.919	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	5	26	6	37	3.027	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	5	26	6	37	3.027	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	5	25	7	37	3.054	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	30	7	37	3.189	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	3	26	8	37	3.135	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	3	26	8	37	3.135	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	28	8	37	3.189	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	3	26	8	37	3.135	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	3	27	7	37	3.108	B	Baik

Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	30	7	37	3.189	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	29	7	37	3.162	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	27	7	37	3.108	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	27	8	37	3.162	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	26	8	37	3.135	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	1	29	7	37	3.162	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	2	28	7	37	3.135	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	28	9	37	3.243	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	29	8	37	3.216	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	2	28	7	37	3.135	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standar PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	1	4	24	8	37	3.054	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	3	25	9	37	3.162	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	4	28	5	37	3.027	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	5	27	5	37	3	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	9	21	7	37	2.946	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	7	24	6	37	2.973	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	8	22	7	37	2.973	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	6	23	8	37	3.054	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	3	26	8	37	3.135	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	9	22	6	37	2.919	B	Baik

39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	4	9	18	6	37	2.703	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	5	27	5	37	3	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	5	26	6	37	3.027	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	4	27	6	37	3.054	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	6	25	6	37	3	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	7	27	3	37	2.892	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	4	26	7	37	3.081	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	2	27	8	37	3.162	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	6	23	7	37	2.973	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	1	9	22	5	37	2.838	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	9	21	6	37	2.865	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	3	28	5	37	3	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	6	25	6	37	3	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	1	4	26	6	37	3	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	3	28	6	37	3.081	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	5	27	5	37	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	3	28	6	37	3.081	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	3	26	8	37	3.135	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	2	26	9	37	3.189	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	4	24	9	37	3.135	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	6	23	8	37	3.054	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	1	3	26	7	37	3.054	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	6	25	6	37	3	B	Baik

62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	5	25	7	37	3.054	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	29	7	37	3.162	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	28	8	37	3.189	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	2	28	7	37	3.135	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	2	30	5	37	3.081	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	1	31	5	37	3.108	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	4	28	5	37	3.027	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	3	29	5	37	3.054	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	2	30	5	37	3.081	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	3	29	5	37	3.054	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	31	5	37	3.108	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	2	29	6	37	3.108	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	28	7	37	3.135	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	2	5	25	5	37	2.892	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	2	29	6	37	3.108	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	30	6	37	3.135	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	4	27	6	37	3.054	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	5	26	6	37	3.027	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	5	27	5	37	3	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	6	26	5	37	2.973	B	Baik

82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	4	28	5	37	3.027	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	2	30	5	37	3.081	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	1	30	6	37	3.135	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	3	27	7	37	3.1081	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	6	25	6	37	3.0000	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	3	28	6	37	3.0811	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FSH
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	5	15	4	24	2.958	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	1	8	13	2	24	2.667	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	1	6	15	2	24	2.75	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	10	11	3	24	2.708	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	9	14	1	24	2.667	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	5	17	2	24	2.875	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	8	14	2	24	2.75	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	7	16	1	24	2.75	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	8	14	2	24	2.75	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	7	16	1	24	2.75	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	1	7	13	3	24	2.75	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	1	7	15	1	24	2.667	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	1	21	2	24	3.042	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	1	3	18	2	24	2.875	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	3	16	5	24	3.083	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	4	19	1	24	2.875	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	1	2	18	3	24	2.958	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	4	19	1	24	2.875	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	5	17	2	24	2.875	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	4	18	2	24	2.917	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	5	17	2	24	2.875	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	4	17	3	24	2.958	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	5	17	2	24	2.875	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	3	19	2	24	2.958	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	4	19	1	24	2.875	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	4	18	2	24	2.917	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	6	17	1	24	2.792	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	5	17	2	24	2.875	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	1	4	16	3	24	2.875	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	20	2	24	3	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	4	19	1	24	2.875	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	4	17	3	24	2.958	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	4	18	2	24	2.917	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	1	2	18	3	24	2.958	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	3	20	1	24	2.917	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	6	15	3	24	2.875	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	5	18	1	24	2.833	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	1	4	17	2	24	2.833	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	3	9	11	1	24	2.417	C	Kurang Baik

40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	3	18	3	24	3	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	2	20	2	24	3	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	6	16	2	24	2.833	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	5	17	1	24	2.75	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	9	13	2	24	2.708	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	3	18	3	24	3	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	2	19	3	24	3.042	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	4	17	2	24	2.833	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	3	4	15	2	24	2.667	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	2	4	16	2	24	2.75	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	6	15	2	24	2.75	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	4	18	2	24	2.917	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	3	19	2	24	2.958	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	3	18	3	24	3	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	3	19	2	24	2.958	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	1	3	16	4	24	2.958	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	2	18	4	24	3.083	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	5	16	3	24	2.917	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	3	18	3	24	3	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	2	19	3	24	3.042	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	4	17	3	24	2.958	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	1	2	19	2	24	2.917	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	4	18	2	24	2.917	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	2	19	3	24	3.042	B	Baik

64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	2	19	3	24	3.042	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	4	17	3	24	2.958	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	4	17	3	24	2.958	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	4	18	2	24	2.917	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	5	16	3	24	2.917	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	1	5	16	2	24	2.792	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	7	15	2	24	2.792	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	4	17	2	24	2.833	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	5	17	2	24	2.875	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	2	20	2	24	3	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	20	2	24	3	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	1	6	15	2	24	2.75	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	2	20	2	24	3	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	3	20	1	24	2.917	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	4	18	2	24	2.917	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	2	6	14	2	24	2.667	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	2	5	16	1	24	2.667	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	2	4	16	2	24	2.75	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	2	6	15	1	24	2.625	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	1	6	16	1	24	2.708	B	Baik

84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	5	17	2	24	2.875	B	Baik
----	---	---	---	----	---	----	-------	---	------

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	5	16	2	23	2.8696	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	1	4	17	2	24	2.8333	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	4	17	2	23	2.9130	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FST
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	34	7	41	3.171	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	1	1	34	5	41	3.049	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	3	34	4	41	3.024	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	0	37	4	41	3.098	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	5	31	5	41	3	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	3	34	4	41	3.024	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	3	31	7	41	3.098	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	2	36	3	41	3.024	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	2	35	4	41	3.049	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	37	4	41	3.098	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	3	34	4	41	3.024	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	2	34	5	41	3.073	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	36	5	41	3.122	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	1	34	6	41	3.122	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	2	35	4	41	3.049	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	37	3	41	3.049	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	36	4	41	3.073	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	1	1	34	5	41	3.049	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	2	35	4	41	3.049	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	2	34	5	41	3.073	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	35	3	41	3	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	37	3	41	3.049	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	34	4	41	3.024	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	1	1	35	4	41	3.024	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	1	0	35	5	41	3.073	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	1	0	34	6	41	3.098	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	1	2	34	4	41	3	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	1	1	35	4	41	3.024	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	35	5	40	3.125	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	35	4	40	3.075	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	33	6	40	3.125	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	4	33	3	40	2.975	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	1	1	37	1	40	2.95	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	35	4	40	3.075	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	2	35	3	40	3.025	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	3	34	3	40	3	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	35	4	40	3.075	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	1	5	31	3	40	2.9	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	5	31	4	40	2.975	B	Baik

40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	1	36	3	40	3.05	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	35	4	40	3.075	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	5	30	5	40	3	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	6	30	4	40	2.95	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	2	33	5	40	3.075	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	2	33	5	40	3.075	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	6	30	4	40	2.95	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	35	4	40	3.075	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	4	33	3	40	2.975	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	31	6	40	3.075	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	6	30	4	40	2.95	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	5	30	5	40	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	5	32	3	40	2.95	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	36	3	40	3.05	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	2	32	6	40	3.1	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	5	31	4	40	2.975	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	7	28	5	40	2.95	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	5	30	5	40	3	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	36	4	40	3.1	B	Baik

64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	2	34	4	40	3.05	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	2	33	5	40	3.075	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	4	33	3	40	2.975	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	3	33	4	40	3.025	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	2	34	4	40	3.05	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	35	4	40	3.075	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	35	4	40	3.075	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	3	34	3	40	3	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	1	5	30	4	40	2.925	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	2	33	5	40	3.075	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	2	33	5	40	3.075	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	2	34	4	40	3.05	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	4	33	3	40	2.975	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	5	32	3	40	2.95	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	4	33	3	40	2.975	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	8	29	3	40	2.875	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	2	34	4	40	3.05	B	Baik

84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	1	36	3	40	3.05	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	2	35	4	41	3.0488	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	3	33	4	40	3.0250	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	3	33	4	40	3.0250	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FUPI
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	15	5	20	3.25	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	1	14	5	20	3.2	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	0	13	7	20	3.35	A	Sangat Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	13	6	20	3.25	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	17	3	20	3.15	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	0	16	4	20	3.2	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	0	19	1	20	3.05	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	0	18	2	20	3.1	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	18	2	20	3.1	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	2	14	4	20	3.1	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	16	4	20	3.2	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	14	6	20	3.3	A	Sangat Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	15	5	20	3.25	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	15	4	20	3.15	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	16	4	20	3.2	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	18	2	20	3.1	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	3	14	3	20	3	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	3	15	2	20	2.95	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	18	1	20	3	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	19	1	20	3.05	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	17	3	20	3.15	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	19	1	20	3.05	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	20	0	20	3	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	18	2	20	3.1	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	19	1	20	3.05	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	17	3	20	3.15	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	17	3	20	3.15	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	0	17	3	20	3.15	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	0	18	2	20	3.1	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	19	0	20	2.95	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	6	13	1	20	2.75	B	Baik

40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	1	18	1	20	3	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	15	5	20	3.25	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	2	16	2	20	3	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	3	16	1	20	2.9	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	14	6	20	3.3	A	Sangat Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	14	6	20	3.3	A	Sangat Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	0	17	3	20	3.15	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	3	15	2	20	2.95	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	19	0	20	2.95	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	17	2	20	3.05	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	14	5	20	3.2	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	16	3	20	3.1	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	3	14	3	20	3	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	18	1	20	3	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	18	1	20	3	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	2	17	1	20	2.95	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	3	16	1	20	2.9	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	4	13	3	20	2.95	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	15	4	20	3.15	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	3	13	4	20	3.05	B	Baik

64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	2	15	3	20	3.05	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	3	14	3	20	3	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	4	13	3	20	2.95	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	17	1	20	2.95	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	3	15	2	20	2.95	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	4	14	2	20	2.9	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	2	16	2	20	3	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	19	1	20	3.05	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	2	18	0	20	2.9	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	18	1	20	3	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	7	13	0	20	2.65	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	18	1	20	3	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	3	15	2	20	2.95	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	4	14	2	20	2.9	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	4	13	3	20	2.95	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	3	14	2	20	2.85	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	3	16	1	20	2.9	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	4	16	0	20	2.8	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	3	14	3	20	3	B	Baik

84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	3	14	3	20	3	B	Baik
----	---	---	---	----	---	----	---	---	------

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	16	3	20	3.1000	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	16	3	20	3.1000	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	3	15	2	20	2.9500	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
PPS
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	13	4	17	3.235	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	4	10	3	17	2.941	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	1	2	10	4	17	3	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	2	11	4	17	3.118	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	3	9	5	17	3.118	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	12	4	17	3.176	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	2	11	4	17	3.118	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	1	1	14	1	17	2.882	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	1	12	3	17	3	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	12	4	17	3.176	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	11	5	17	3.235	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	10	7	17	3.412	A	Sangat Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	12	5	17	3.294	A	Sangat Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	13	4	17	3.235	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	1	11	5	17	3.235	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	13	4	17	3.235	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	10	5	17	3.176	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	12	4	17	3.176	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	1	11	5	17	3.235	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	11	6	17	3.353	A	Sangat Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	10	6	17	3.294	A	Sangat Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	13	4	17	3.235	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	12	4	17	3.176	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	2	11	4	17	3.118	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	1	1	12	3	17	3	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	4	11	2	17	2.882	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	14	2	17	3.059	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	3	10	4	17	3.059	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	11	5	17	3.235	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	1	0	12	4	17	3.118	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	1	2	12	2	17	2.882	B	Baik

40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	1	2	12	2	17	2.882	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	13	4	17	3.235	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	1	2	12	2	17	2.882	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	5	9	3	17	2.882	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	1	12	4	17	3.176	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	10	7	17	3.412	A	Sangat Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	1	0	13	3	17	3.059	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	0	12	4	17	3.118	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	9	5	17	3.118	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	14	2	17	3.059	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	12	4	17	3.176	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	14	2	17	3.059	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik

64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	2	12	3	17	3.059	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	2	12	3	17	3.059	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	13	4	17	3.235	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	1	13	3	17	3.118	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	3	11	3	17	3	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik

84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	14	3	17	3.176	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total	Indeks	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	12	4	17	3.1765	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	12	3	16	3.1250	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	14	3	18	3.1111	B	Baik

LAMPIRAN B
INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
DI TIAP UNIT

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
ADMISI
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standar PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	1	2	4	3.25	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	1	2	4	3.25	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	0	3	4	3.5	A	Sangat Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik

40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	2	2	4	3.5	A	Sangat Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik

64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
76	SOP barang milik negara	0	0	3	1	4	3.25	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	0	0	4	4	4	A	Sangat Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	0	1	3	4	3.75	A	Sangat Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
BISNIS
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi									
No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	11	1	12	3.083	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	0	11	1	12	3.083	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	9	3	12	3.25	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	7	4	12	3.25	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	9	3	12	3.25	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	8	4	12	3.333	A	Sangat Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	7	4	12	3.25	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	9	3	12	3.25	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	10	1	12	3	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	10	1	12	3	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	11	1	12	3.083	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	11	1	12	3.083	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	11	1	12	3.083	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	2	10	0	12	2.833	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	10	1	12	3	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	10	1	12	3	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	1	10	1	12	3	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	10	1	12	3	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	4	6	2	12	2.833	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	1	11	0	12	2.917	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	11	0	12	2.917	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	3	9	0	12	2.75	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	0	11	0	12	2.833	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	12	0	12	3	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	9	3	12	3.25	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	0	12	0	12	3	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	9	3	12	3.25	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	10	1	12	3	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	1	0	8	3	12	3.083	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	1	0	9	2	12	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	9	3	12	3.25	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	10	1	12	3	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	1	0	9	2	12	3	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	1	0	9	2	12	3	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	1	0	10	1	12	2.917	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	1	0	9	2	12	3	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	1	2	9	0	12	2.667	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	1	2	8	1	12	2.75	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	1	0	10	1	12	2.917	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	1	10	1	12	3	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	10	1	12	3	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	4	7	1	12	2.75	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	10	1	12	3	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	10	2	12	3.167	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	1	0	10	1	12	2.917	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	3	7	1	12	2.667	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	3	8	1	12	2.833	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	1	1	9	1	12	2.833	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	1	0	10	1	12	2.917	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	1	0	11	0	12	2.833	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	0	9	2	11	3.18182	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	10	1	12	3	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	9	2	12	3.08333	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
KEU
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	2	9	2	13	3	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	1	11	1	13	3	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	11	1	13	3	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	11	1	13	3	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	1	11	1	13	3	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	11	1	13	3	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	11	1	13	3	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	11	1	13	3	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	11	1	13	3	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	11	1	13	3	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	11	1	13	3	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	11	1	13	3	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	10	1	12	3	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	10	1	12	3	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	3	7	2	12	2.917	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	10	1	12	3	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	3	8	1	12	2.833	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	3	8	1	12	2.833	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	2	8	2	12	3	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	3	8	1	12	2.833	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	3	7	2	12	2.917	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	10	1	12	3	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	10	1	12	3	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	10	1	12	3	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	10	1	12	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	10	1	12	3	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	10	1	12	3	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	10	1	12	3	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	10	1	12	3	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	10	1	12	3	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	1	10	1	12	3	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	8	3	12	3.167	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	2	8	2	12	3	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	2	8	2	12	3	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	2	8	2	12	3	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	10	1	12	3	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	10	1	12	3	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	10	1	12	3	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	2	9	1	12	2.917	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	1	9	2	12	3.083	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	11	1	13	3	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	2	9	1	12	2.91667	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	9	1	11	3	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
KMH
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	1	0	7	2	10	3	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	1	8	1	10	3	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	1	8	1	10	3	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	6	4	10	3.4	A	Sangat Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	7	3	10	3.3	A	Sangat Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	5	4	10	3.3	A	Sangat Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	2	5	3	10	3.1	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	1	1	5	3	10	3	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	5	3	10	3.1	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	2	5	3	10	3.1	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	2	5	3	10	3.1	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	0	7	3	10	3.3	A	Sangat Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	0	9	1	10	3.1	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	8	1	10	3	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	1	3	4	2	10	2.7	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	1	8	1	10	3	B	Baik

41	Mekanisme pensiun	0	1	8	1	10	3	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	2	6	2	10	3	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	0	9	1	10	3.1	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	3	5	2	10	2.9	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	9	1	10	3.1	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	8	1	10	3	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	8	1	10	3	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	1	8	1	10	3	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	2	6	2	10	3	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	1	0	8	1	10	2.9	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik

Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	2	6	2	10	3	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	1	8	1	10	3	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	8	1	10	3	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	9	1	10	3.1	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	8	2	10	3.2	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	1	8	1	10	3	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	6	3	10	3.2	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
KRJ
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	4	6	0	10	2.6	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	4	5	1	10	2.7	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	2	6	2	10	3	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	4	6	0	10	2.6	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	3	6	1	10	2.8	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	1	8	0	10	2.7	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	9	0	10	2.9	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	1	1	7	1	10	2.8	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	1	1	7	1	10	2.8	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	1	2	6	1	10	2.7	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	4	4	2	10	2.8	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	1	3	5	1	10	2.6	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	1	2	6	1	10	2.7	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	1	2	7	0	10	2.6	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	1	2	6	1	10	2.7	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	4	5	1	10	2.7	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	6	1	10	2.8	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	4	6	0	10	2.6	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	4	5	1	10	2.7	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	6	2	10	3	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	3	6	1	10	2.8	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	3	6	1	10	2.8	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	1	2	7	0	10	2.6	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	1	2	6	1	10	2.7	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	2	3	5	0	10	2.3	C	Kurang Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	1	2	6	1	10	2.7	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	6	4	0	10	2.4	C	Kurang Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	4	6	0	10	2.6	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	4	5	1	10	2.7	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	3	7	0	10	2.7	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	3	6	1	10	2.8	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	2	2	6	0	10	2.4	C	Kurang Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	5	3	1	10	2.4	C	Kurang Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	1	1	7	1	10	2.8	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	3	6	0	10	2.5	C	Kurang Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	3	6	1	10	2.8	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	3	5	1	10	2.6	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	2	7	0	10	2.6	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	0	8	1	10	2.9	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	1	1	7	1	10	2.8	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	1	1	8	0	10	2.7	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	2	0	8	0	10	2.6	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	7	2	10	3.1	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	0	9	1	10	3.1	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	0	9	1	10	3.1	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	4	6	0	10	2.6	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	1	1	7	1	10	2.8	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	3	7	0	10	2.7	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	1	2	6	1	10	2.7	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	1	4	5	0	10	2.4	C	Kurang Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	1	4	5	0	10	2.4	C	Kurang Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	1	2	7	0	10	2.6	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	2	1	7	0	10	2.5	C	Kurang Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	2	1	7	0	10	2.5	C	Kurang Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	1	2	7	0	10	2.6	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	1	1	6	2	10	2.9	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	3	5	2	10	2.9	B	Baik
76	SOP barang milik negara	1	1	8	0	10	2.7	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	1	2	6	1	10	2.7	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	1	3	5	1	10	2.6	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	2	6	1	10	2.7	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	2	7	0	10	2.6	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	2	3	4	1	10	2.4	C	Kurang Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	2	7	1	10	2.9	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	2	8	0	10	2.8	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	2	6	1	9	2.88889	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	1	3	6	0	10	2.5	C	Kurang Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	1	2	7	1	11	2.72727	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
LP2M
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	14	4	18	3.222	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	0	17	1	18	3.056	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	16	1	18	3	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	16	1	18	3	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	0	14	4	18	3.222	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	16	1	18	3	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	16	1	18	3	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	1	14	3	18	3.111	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	14	4	18	3.222	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	17	1	18	3.056	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	17	1	18	3.056	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	1	13	4	18	3.167	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	14	3	18	3.111	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	15	1	18	2.944	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	17	1	18	3.056	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	0	17	1	18	3.056	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	13	4	18	3.167	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	2	14	2	18	3	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	1	16	1	18	3	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	1	17	0	18	2.944	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	2	15	1	18	2.944	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	1	14	3	18	3.111	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	2	13	3	18	3.056	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	14	4	18	3.222	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	17	1	18	3.056	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	2	14	2	18	3	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	0	14	4	18	3.222	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	1	14	3	18	3.111	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	14	2	18	3	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	1	16	1	18	3	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	14	3	18	3.111	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	14	4	18	3.222	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	15	2	18	3.056	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	0	16	2	18	3.111	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	1	16	1	18	3	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	3	14	1	18	2.889	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	2	15	1	18	2.944	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	1	16	1	18	3	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	15	3	18	3.167	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	0	15	2	17	3.11765	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	15	2	18	3.05556	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	15	2	18	3.05556	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
LPM
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	2	0	2	3	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	2	0	2	3	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	2	0	2	3	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	0	2	0	2	3	B	Baik

41	Mekanisme pensiun	0	0	2	0	2	3	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	2	0	2	3	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	2	0	2	3	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	2	0	0	2	2	C	Kurang Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	2	0	2	3	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	2	0	2	3	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	2	0	2	3	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	1	0	2	2.5	C	Kurang Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
AKD
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi									
No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	9	4	13	3.308	A	Sangat Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	8	5	13	3.385	A	Sangat Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	11	1	13	3	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	11	1	13	3	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	2	10	1	13	2.923	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	1	11	1	13	3	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	0	10	3	13	3.231	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	1	11	1	13	3	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	3	9	1	13	2.846	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	3	9	1	13	2.846	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	1	11	1	13	3	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	0	11	2	13	3.15385	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	0	11	1	12	3.08333	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	0	12	1	13	3.07692	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
OKH
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	11	2	14	3.071	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	2	10	2	14	3	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	1	12	1	14	3	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	12	1	14	3	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	2	10	2	14	3	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	12	1	14	3	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	12	1	14	3	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	12	1	14	3	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	12	1	14	3	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	2	9	3	14	3.071	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	11	3	14	3.214	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	12	1	14	3	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	12	1	14	3	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	13	0	14	2.929	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	12	1	14	3	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	12	1	14	3	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	1	12	1	14	3	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	1	12	1	14	3	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	1	12	1	14	3	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	0	12	1	13	3.07692	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	12	1	14	3	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	0	13	1	14	3.07143	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
PBBA
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	6	0	6	3	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	2	3	1	6	2.833	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	1	4	1	6	3	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	3	2	6	3.167	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	1	4	1	6	3	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	3	2	6	3.167	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	1	4	1	6	3	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	4	1	6	3	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	4	1	6	3	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	6	0	6	3	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	1	4	1	6	3	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	3	2	6	3.167	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	4	1	6	3	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	2	3	1	6	2.833	B	Baik

20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	2	2	2	6	3	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	4	1	6	3	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	4	2	6	3.333	A	Sangat Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	4	2	6	3.333	A	Sangat Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standar PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	6	0	6	3	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	0	6	0	6	3	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	0	4	2	6	3.333	A	Sangat Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	0	3	3	6	3.5	A	Sangat Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	2	1	3	6	3.167	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	3	2	6	3.167	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	1	1	4	0	6	2.5	C	Kurang Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	4	1	1	6	2.5	C	Kurang Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	1	4	1	6	3	B	Baik

41	Mekanisme pensiun	0	1	4	1	6	3	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	2	3	1	6	2.833	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	1	3	2	6	3.167	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	2	3	6	3.333	A	Sangat Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	4	1	6	3	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	3	2	6	3.167	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	4	1	6	3	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	4	1	6	3	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	4	1	6	3	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	4	1	6	3	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	2	2	2	6	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	1	4	1	6	3	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	4	1	6	3	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	2	3	1	6	2.833	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	4	1	6	3	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	0	4	2	6	3.333	A	Sangat Baik

Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	0	6	0	6	3	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	1	4	1	6	3	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	2	3	1	6	2.833	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	3	3	0	6	2.5	C	Kurang Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	5	1	0	6	2.167	C	Kurang Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	4	2	0	6	2.333	C	Kurang Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	2	3	1	6	2.833	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	4	1	6	3	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	4	1	6	3	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	4	1	6	3	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
PERPUS
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	3	23	9	35	3.171	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	4	25	6	35	3.057	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	4	27	4	35	3	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	4	23	8	35	3.114	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	4	25	6	35	3.057	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	5	26	4	35	2.971	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	4	24	7	35	3.086	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	2	29	4	35	3.057	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	4	27	4	35	3	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	6	24	5	35	2.971	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	4	26	5	35	3.029	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	5	25	5	35	3	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	7	21	7	35	3	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	2	24	9	35	3.2	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	5	26	4	35	2.971	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	4	25	6	35	3.057	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	1	25	9	35	3.229	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	3	26	6	35	3.086	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	5	24	6	35	3.029	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	26	6	35	3.086	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	27	5	35	3.057	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	4	27	4	35	3	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	3	24	8	35	3.143	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	3	23	9	35	3.171	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	25	8	35	3.171	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	3	26	6	35	3.086	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	4	26	5	35	3.029	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	28	5	35	3.086	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	5	24	6	35	3.029	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	3	28	4	35	3.029	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	3	25	7	35	3.114	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	2	28	5	35	3.086	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	2	28	5	35	3.086	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	28	6	35	3.143	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	28	6	35	3.143	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	5	25	5	35	3	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	6	25	4	35	2.943	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	27	7	35	3.171	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	5	27	3	35	2.943	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	3	28	4	35	3.029	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	3	28	4	35	3.029	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	1	27	7	35	3.171	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	26	8	35	3.2	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	30	4	35	3.086	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	28	6	35	3.143	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	29	5	35	3.114	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	4	25	6	35	3.057	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	27	5	35	3.057	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	2	26	7	35	3.143	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	28	6	35	3.143	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	5	28	2	35	2.914	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	4	26	5	35	3.029	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	5	26	4	35	2.971	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	4	26	5	35	3.029	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	3	28	4	35	3.029	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	3	26	6	35	3.086	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	3	26	6	35	3.086	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	2	29	4	35	3.057	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	3	26	6	35	3.086	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	4	25	6	35	3.057	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	3	25	7	35	3.114	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	2	28	5	35	3.086	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	4	26	5	35	3.029	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	3	28	4	35	3.029	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	2	28	5	35	3.086	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	2	29	4	35	3.057	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	30	4	35	3.086	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	3	28	4	35	3.029	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	28	5	35	3.086	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	7	23	5	35	2.943	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	4	27	4	35	3	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	29	5	35	3.114	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	3	26	6	35	3.086	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	5	26	4	35	2.971	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	3	28	4	35	3.029	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	4	28	3	35	2.971	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	1	5	26	3	35	2.886	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	5	27	3	35	2.943	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	6	26	3	35	2.914	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	4	25	6	35	3.05714	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	3	27	5	35	3.05714	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	3	27	5	35	3.05714	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
POLI
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	5	9	0	14	2.643	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	3	11	0	14	2.786	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	2	12	0	14	2.857	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	2	12	0	14	2.857	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	12	1	14	3	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	2	12	0	14	2.857	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	12	1	14	3	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	1	13	0	14	2.929	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	11	2	14	3.071	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	12	1	14	3	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	2	11	1	14	2.929	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	14	0	14	3	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	12	1	14	3	B	Baik

20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	12	1	14	3	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	13	0	14	2.929	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	13	0	14	2.929	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	14	0	14	3	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	13	1	14	3.071	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	12	2	14	3.143	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	11	1	13	3	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	0	13	0	13	3	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	0	11	2	13	3.154	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik

42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	11	1	13	3	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	11	1	13	3	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	11	1	13	3	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	13	0	13	3	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	13	0	13	3	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	11	1	13	3	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	11	1	13	3	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									

66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	11	1	13	3	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	1	11	1	13	3	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	10	1	13	2.923	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	1	11	1	13	3	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	11	1	13	3	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	12	0	13	2.923	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	1	11	1	13	3	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	11	1	13	3	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	12	1	13	3.077	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	1	11	1	13	3	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	3	10	0	13	2.769	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	2	11	0	13	2.846	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	4	8	1	13	2.769	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	2	9	2	13	3	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	1	10	2	13	3.077	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	2	10	1	13	2.923	B	Baik

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	12	1	14	3	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	11	1	13	3	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	11	1	13	3	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
PRC
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	0	6	0	6	3	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	2	3	1	6	2.833	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikoanya	0	0	6	0	6	3	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	6	0	6	3	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	6	0	6	3	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	0	6	0	6	3	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	6	0	6	3	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	6	0	6	3	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	6	0	6	3	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	6	0	6	3	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	6	0	6	3	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	6	0	6	3	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	4	0	6	2.667	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	0	6	0	6	3	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	1	4	1	6	3	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	0	6	0	6	3	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	4	1	6	3	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	6	0	6	3	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	0	6	0	6	3	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	0	6	0	6	3	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	6	0	6	3	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	0	6	0	6	3	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	0	6	0	6	3	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	4	1	6	3	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	0	6	0	6	3	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	0	6	0	6	3	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	6	0	6	3	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	6	0	6	3	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	6	0	6	3	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	0	6	0	6	3	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	6	0	6	3	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	0	6	0	6	3	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	1	5	0	6	2.833	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	0	6	0	6	3	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	5	1	6	3.167	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	0	6	0	6	3	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	5	0	6	2.83333	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	0	5	0	5	3	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
PTIPD
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	3	7	5	15	3.133	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	1	1	8	5	15	3.133	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	1	0	8	6	15	3.267	A	Sangat Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	8	6	15	3.333	A	Sangat Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikoanya	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	1	1	6	7	15	3.267	A	Sangat Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	1	0	10	4	15	3.133	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	9	6	15	3.4	A	Sangat Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	1	8	6	15	3.333	A	Sangat Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	8	6	15	3.333	A	Sangat Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	0	8	7	15	3.467	A	Sangat Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	8	6	15	3.333	A	Sangat Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	11	4	15	3.267	A	Sangat Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	11	4	15	3.267	A	Sangat Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	11	4	15	3.267	A	Sangat Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	11	4	15	3.267	A	Sangat Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	11	4	15	3.267	A	Sangat Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standar PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	11	4	15	3.267	A	Sangat Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	9	4	15	3.133	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	1	1	8	5	15	3.133	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	2	7	6	15	3.267	A	Sangat Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	2	7	6	15	3.267	A	Sangat Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	3	7	5	15	3.133	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	3	7	5	15	3.133	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	3	7	5	15	3.133	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	2	8	5	15	3.2	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	2	2	7	4	15	2.867	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	0	11	4	15	3.267	A	Sangat Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	2	8	5	15	3.2	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	3	6	6	15	3.2	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	9	6	15	3.4	A	Sangat Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	3	8	4	15	3.067	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	4	7	4	15	3	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	1	9	4	15	3.067	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	0	9	5	15	3.2	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	8	4	15	3.067	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	3	7	5	15	3.133	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	3	7	5	15	3.133	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	2	8	5	15	3.2	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	2	9	4	15	3.133	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	0	10	5	15	3.333	A	Sangat Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	9	5	15	3.267	A	Sangat Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	2	8	5	15	3.2	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	9	4	15	3.133	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	2	9	4	15	3.133	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	1	10	4	15	3.2	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	11	3	15	3.133	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	11	3	15	3.133	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	11	3	15	3.133	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	2	3	7	3	15	2.733	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	11	3	15	3.133	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	11	3	15	3.133	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	3	8	4	15	3.067	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	1	4	6	4	15	2.867	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	4	6	4	15	2.867	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	4	6	4	15	2.867	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	4	6	5	15	3.067	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	1	11	3	15	3.133	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	12	3	15	3.2	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	9	5	15	3.26667	A	Sangat Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	2	8	5	15	3.2	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	2	9	4	15	3.13333	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
RT
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	1	1	18	7	27	3.148	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	1	3	16	7	27	3.074	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	1	2	20	4	27	3	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	1	1	18	7	27	3.148	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	3	19	4	27	2.963	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	1	3	18	5	27	3	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	1	2	20	4	27	3	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	1	2	20	4	27	3	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	1	3	18	5	27	3	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	2	20	4	27	3	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	1	2	17	7	27	3.111	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	1	4	17	5	27	2.963	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	1	22	4	27	3.111	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	4	18	5	27	3.037	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	3	18	6	27	3.111	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	22	4	27	3.111	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	1	1	20	5	27	3.074	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	1	0	21	5	27	3.111	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	1	1	19	6	27	3.111	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	1	1	19	6	27	3.111	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	1	0	20	6	27	3.148	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	1	1	20	5	27	3.074	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	1	2	18	6	27	3.074	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	1	1	21	4	27	3.037	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	2	0	22	3	27	2.963	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	1	4	19	3	27	2.889	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	3	3	16	5	27	2.852	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	2	3	18	4	27	2.889	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	2	2	20	3	27	2.889	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	1	3	19	4	27	2.963	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	2	2	20	3	27	2.889	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	3	21	3	27	3	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	2	1	20	4	27	2.963	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	2	21	4	27	3.074	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	1	21	5	27	3.148	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	2	21	3	27	2.963	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	1	20	5	27	3.074	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	1	2	18	6	27	3.074	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	2	19	5	27	3.037	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	1	2	20	4	27	3	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	1	21	4	27	3.037	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	2	18	6	27	3.074	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	1	21	4	27	3.037	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	1	1	21	4	27	3.037	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	1	1	21	4	27	3.037	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	3	21	3	27	3	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	25	2	27	3.074	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	25	2	27	3.074	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	1	0	23	3	27	3.037	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	1	0	24	2	27	3	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	1	0	22	4	27	3.074	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	22	4	27	3.111	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	1	1	22	3	27	3	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	22	4	27	3.111	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	22	4	27	3.111	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	1	1	22	3	27	3	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	2	22	3	27	3.037	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	1	1	20	5	27	3.074	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	3	20	4	27	3.037	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	3	20	4	27	3.037	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	1	21	5	27	3.148	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	4	20	3	27	2.963	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	2	21	4	27	3.074	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	21	5	27	3.148	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	23	3	27	3.074	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	1	3	21	2	27	2.889	B	Baik
76	SOP barang milik negara	1	1	20	5	27	3.074	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	1	2	20	4	27	3	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	3	21	3	27	3	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	4	20	3	27	2.963	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	3	21	3	27	3	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	2	21	3	27	2.963	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	2	22	3	27	3.037	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	1	23	3	27	3.074	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	1	19	7	27	3.222	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	1	2	20	5	28	3.03571	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	1	2	20	4	27	3	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	2	22	4	28	3.07143	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
SPI
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi									
No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	1	2	2	5	3.2	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	1	4	5	3.8	A	Sangat Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	1	4	5	3.8	A	Sangat Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	1	4	5	3.8	A	Sangat Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	1	4	5	3.8	A	Sangat Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	0	0	5	5	4	A	Sangat Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	1	4	5	3.8	A	Sangat Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
Sistem Penjaminan Mutu									

19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standar PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	3	1	5	3	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	0	4	1	5	3.2	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	0	4	1	5	3.2	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	2	0	3	0	5	2.2	C	Kurang Baik

40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	1	2	1	5	2.6	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	2	2	5	3.2	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	0	4	1	5	3.2	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	0	4	1	5	3.2	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	2	2	5	3.2	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	2	2	5	3.2	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	1	0	2	2	5	3	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	1	1	2	1	5	2.6	B	Baik

64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	1	1	2	1	5	2.6	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	2	2	5	3.2	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	1	1	2	1	5	2.6	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	4	1	5	3.2	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	4	1	5	3.2	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
76	SOP barang milik negara	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	4	1	5	3.2	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	1	1	3	0	5	2.4	C	Kurang Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	0	4	0	5	2.6	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	1	0	3	1	5	2.8	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	1	3	1	5	3	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	4	1	5	3.2	B	Baik

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Rekapitulasi Akhir

No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	0	2	3	5	3.6	A	Sangat Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	0	3	2	5	3.4	A	Sangat Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	0	3	1	4	3.25	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
STP
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	1	1	31	4	37	3.027	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	3	27	7	37	3.108	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	1	4	27	5	37	2.973	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	4	26	7	37	3.081	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	4	28	5	37	3.027	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	5	27	5	37	3	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	2	25	10	37	3.216	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	3	28	6	37	3.081	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	1	8	24	4	37	2.838	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	3	30	4	37	3.027	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	4	26	7	37	3.081	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	0	33	4	37	3.108	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	32	5	37	3.135	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	1	7	23	6	37	2.919	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	30	6	37	3.135	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	6	25	6	37	3	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	4	27	6	37	3.054	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	3	27	7	37	3.108	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	2	29	6	37	3.108	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	1	2	28	6	37	3.054	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	28	8	37	3.189	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	27	8	37	3.162	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	28	7	37	3.135	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	2	26	9	37	3.189	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	30	6	37	3.135	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	31	4	37	3.054	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	27	9	37	3.216	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	2	27	8	37	3.162	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	2	28	6	36	3.111	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	28	6	36	3.111	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	2	28	6	36	3.111	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	3	28	5	36	3.056	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	5	24	7	36	3.056	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	2	31	3	36	3.028	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	4	28	4	36	3	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	2	27	7	36	3.139	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	2	29	5	36	3.083	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	3	26	7	36	3.111	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	3	5	24	4	36	2.806	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	4	27	5	36	3.028	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	31	5	36	3.139	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	1	1	28	6	36	3.083	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	2	27	7	36	3.139	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	2	28	6	36	3.111	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	2	25	9	36	3.194	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	28	7	36	3.167	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	4	26	6	36	3.056	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	28	7	36	3.167	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	6	24	6	36	3	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	2	28	6	36	3.111	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	2	25	8	35	3.171	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	3	23	9	35	3.171	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	27	7	35	3.171	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	27	7	35	3.171	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	5	24	6	35	3.029	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	2	28	5	35	3.086	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	28	6	35	3.143	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	2	28	5	35	3.086	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	2	26	7	35	3.143	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	2	1	26	6	35	3.029	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	2	25	8	35	3.171	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	2	26	7	35	3.143	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	3	23	9	35	3.171	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	3	26	6	35	3.086	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	5	24	6	35	3.029	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	4	25	6	35	3.057	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	4	25	6	35	3.057	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	3	28	4	35	3.029	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	28	6	35	3.143	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	4	24	7	35	3.086	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	1	6	22	6	35	2.943	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	28	6	35	3.143	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	28	6	35	3.143	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	1	27	7	35	3.171	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	4	25	6	35	3.057	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	3	25	6	35	3.029	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	8	22	4	35	2.829	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	6	25	4	35	2.943	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	4	26	5	35	3.029	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	2	27	6	35	3.114	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	3	28	6	37	3.08108	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	3	27	6	36	3.08333	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	3	26	6	35	3.08571	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
TU
2021/2022 - Semester Gasal
Responden (Tenaga Kependidikan)

Detail Rekapitulasi

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama									
Tata Pamong									
1	Kejelasan struktur organisasi di fakultas/unit/prodi	0	1	15	1	17	3	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	3	13	1	17	2.882	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	2	12	3	17	3.059	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	2	15	0	17	2.882	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	4	10	3	17	2.941	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	16	1	17	3.059	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	15	1	17	3	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	3	12	2	17	2.941	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	15	1	17	3	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	1	15	1	17	3	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	16	1	17	3.059	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	16	1	17	3.059	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	15	1	17	3	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	16	1	17	3.059	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	17	0	17	3	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	1	15	1	17	3	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	4	12	1	17	2.824	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	3	14	0	17	2.824	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	3	13	1	17	2.882	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	3	13	1	17	2.882	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	16	0	17	2.941	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	13	2	17	3	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	1	16	0	17	2.941	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	15	1	17	3	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	4	12	1	17	2.824	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	4	12	1	17	2.824	B	Baik

37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	1	4	11	1	17	2.706	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	8	7	2	17	2.647	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	3	14	0	17	2.824	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	16	0	17	2.941	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	1	7	7	2	17	2.588	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	1	14	1	17	2.882	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	4	12	1	17	2.824	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	16	1	17	3.059	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	15	2	17	3.118	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	4	11	1	17	2.706	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	3	13	1	17	2.882	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	4	11	2	17	2.882	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	15	1	17	3	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	15	1	17	3	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	2	15	0	17	2.882	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	2	15	0	17	2.882	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	4	13	0	17	2.765	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	4	12	1	17	2.824	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	15	1	17	3	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	1	1	15	0	17	2.824	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	2	15	0	17	2.882	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	15	1	17	3	B	Baik

60	Transparansi alokasi anggaran	0	2	15	0	17	2.882	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	2	13	2	17	3	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	3	14	0	17	2.824	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	17	0	17	3	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	15	1	17	3	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	15	1	17	3	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	3	14	0	17	2.824	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	5	12	0	17	2.706	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	3	12	2	17	2.941	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	6	10	1	17	2.706	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	2	15	0	17	2.882	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	3	13	1	17	2.882	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	2	15	0	17	2.882	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	4	13	0	17	2.765	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	16	0	17	2.941	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	1	15	1	17	3	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	0	16	1	17	3.059	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	2	13	2	17	3	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	2	14	1	17	2.941	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	4	12	1	17	2.824	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	5	12	0	17	2.706	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	6	11	0	17	2.647	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	0	17	0	17	3	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	17	0	17	3	B	Baik

Rekapitulasi Akhir									
No	Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total Responden	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	0	1	14	1	16	3	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	3	13	1	17	2.88235	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	2	14	1	17	2.94118	B	Baik



LEMBAGA
PENJAMINAN MUTU
UIN SUNAN KALIJAGA