



LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN SEMESTER GASAL 2022/2023

UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN
SEMESTER GASAL 2022/2023**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2023**

TIM PENYUSUN

1. Dr. M. Fakhri Husein, S.E., M.Si.
2. Nuristighfari Masri Khaerani, S.Psi, M.Psi.
3. Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Si.
4. M. Didik R Wahyudi, S.T., M.Kom.

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, Psikolog
Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu	: Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Sc
Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	: Denisa Apriliawati, S.Psi., M. Res.
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 Staff Administrasi	: Ahmad Nasif Al Fikri, S.Ag., M.M. : Edy Purwanta, S.IP. : Fira Kumala Sari, S. Pd. : Natria Bunga Pradifita Nur Amina, SE

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	I
SUSUNAN KEPENGURUSAN.....	I
LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM).....	I
KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR TABEL.....	I
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN KEGIATAN	2
C. MANFAAT KEGIATAN.....	2
BAB II	3
METODE PENGUKURAN.....	3
A. RUANG LINGKUP	3
B. DIMENSI LAYANAN.....	3
C. INDEKS KEPUASAN LAYANAN	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5
A. TATA KELOLA, TATA PAMONG DAN KERJASAMA.....	7
B. SUMBER DAYA MANUSIA	11
C. KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA.....	13
BAB IV	20
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
LAMPIRAN A. INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI TIAP FAKULTAS	25
LAMPIRAN B INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI UNIT UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA	31

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	7
Tabel 5. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Tata Pamong	8
Tabel 6. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Kepemimpinan.....	9
Tabel 7. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Sistem Penjaminan Mutu ..	9
Tabel 8. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Kerjasama.....	10
Tabel 9. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Pengelolaan Standar Tendik. .	11
Tabel 10. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Pengelolaan SDM	12
Tabel 11. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Keuangan	14
Tabel 12. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Sarana dan Prasarana.....	16
Tabel 13. Rata-rata indeks kepuasan setiap unsur layanan.....	20
Tabel 14. Urutan Indeks Kepuasan Tendik	20
Tabel 15. Rencana Tindak Lanjut	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rata – rata Indeks kepuasan tendik setiap layanan	10
Gambar 2. Indeks Kepuasan Tendik per Unsur Layanan pada Aspek SDM.....	13
Gambar 3. Indeks Kepuasan Setiap Unsur Layanan pada Aspek Keuangan ...	15
Gambar 4. Indeks Kepuasan Setiap Unsur Layanan pada Aspek Sarana dan Prasarana.....	18
Gambar 5. Indeks Kepuasan Tendik di tiap Fakultas	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sebuah unit penyelenggara pendidikan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengguna internal yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan serta kepada pihak pengguna eksternal yaitu lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama.

Kenyamanan sivitas akademika sebagai pengguna internal tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna internal yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

UIN Sunan Kalijaga merupakan kapal yang diciptakan untuk mengarungi peradaban manusia yang terus berkembang dan berubah. Oleh karena itu, agar keberadaannya terus memberi manfaat, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terus melakukan perbaikan-perbaikan yang progresif dengan berlandaskan semangat Sunan Kalijaga untuk ikut serta dalam pembangunan dunia yang lebih adil, beradab, dan bermartabat.

Salah satu cara yang dilakukan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk terus melakukan perbaikan adalah dengan melakukan survei kepuasan pihak pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni dan mitra kerjasama. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna eksternal tersebut dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Laporan hasil survei menjadi bahan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan ke depan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hasil survei kepuasan pengguna eksternal ini juga menjadi pertanggungjawaban dan informasi terkait layanan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap pengguna

Hasil survei kepuasan pengguna internal dan eksternal menjadi dasar yang penting untuk membenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

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 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>. Pelaksanaan survei dilakukan pada tanggal 5 – 13 Januari 2023. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan tendik sebanyak 518 orang dengan distribusi responden per unit di UIN Sunan Kalijaga disajikan pada tabel 2 dan 3:

Tabel 2. Jumlah Responden di Tiap Unit/Lembaga

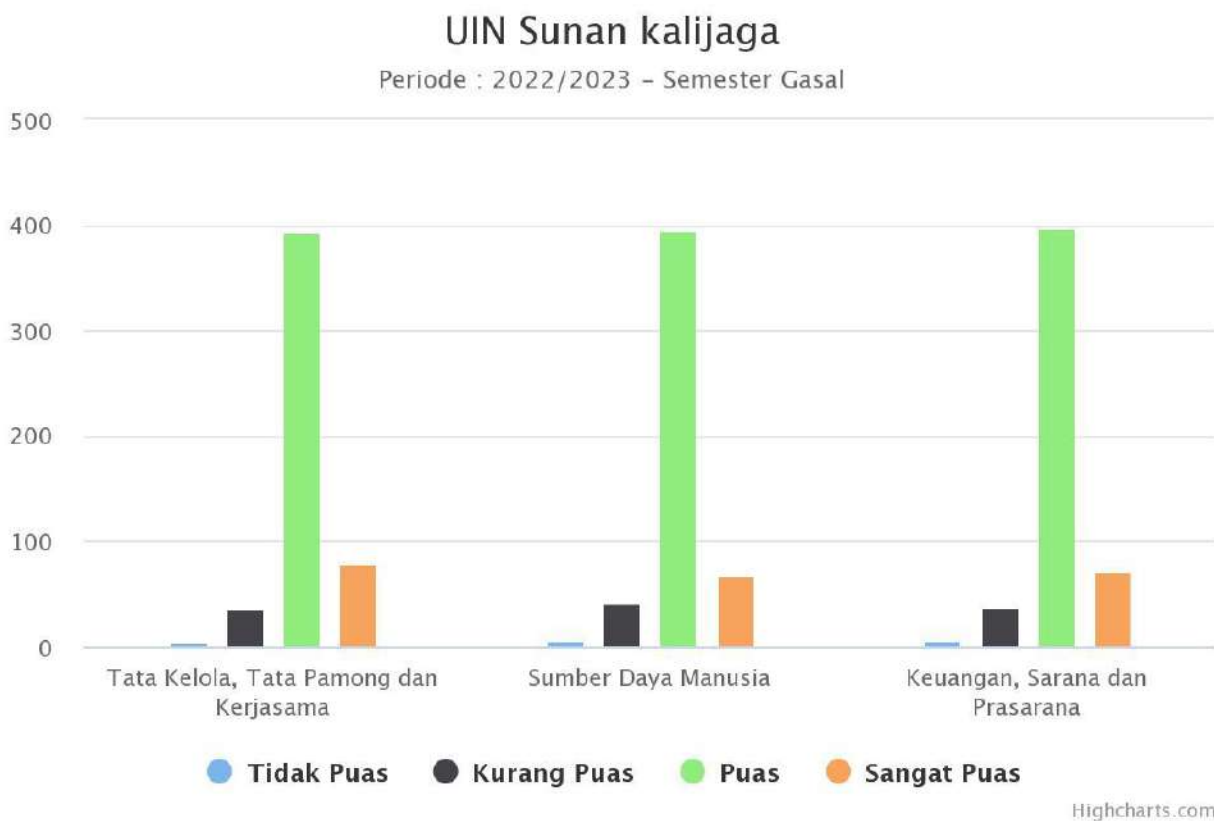
No	Unit/Lembaga	Jumlah Responden
1	Perpustakaan	31
2	LP2M	14
3	LPM	3
4	Keuangan	19
5	Pusat Pengembangan Bisnis	14
6	Satpam	47
7	Kemahasiswaan	10
8	PTIPD	20
9	Rumah Tangga	30
10	Akademik	12
11	Kerjasama	10
12	OKH	15
13	Poliklinik	18
14	PBBA	5
15	Pusat Admisi	3
16	Perencanaan	8
17	SPI	5
18	Tata Usaha	15

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	26
2	Dakwah dan Komunikasi	24
3	Ushuludin dan Pemikiran Islam	19
4	Syariah dan Ilmu Hukum	23
5	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	41
6	Sains dan Teknologi	43
7	Ilmu Sosial dan Humaniora	23
8	Ekonomi dan Bisnis Islam	20
9	Pascasarjana	20

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan periode semester Gasal TA 2022/2023 disajikan pada grafik di bawah ini:



Pada aspek tata Kelola, tata Pamong dan Kerjasama tingkat kepuasan tenaga kependidikan adalah 0,78% Tidak Puas, 7,02% Cukup Puas, 76,80% Puas dan 15,40% Sangat Puas. Aspek Sumber Daya Manusia memperlihatkan bahwa 1,18% Tidak Puas, 8,04% Cukup Puas, 77,65% Puas dan 13,14% Sangat Puas. Sedangkan pada aspek Keuangan, Sarana dan Prasaran menunjukkan bahwa 1,17% Tidak Puas, 7,23% Cukup Puas, 77,54% Puas dan 14,06% Sangat Puas.

Selanjutnya, hasil indeks kepuasan tiap aspek ditampilkan pada tabel 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	3,068	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	3,027	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	3,045	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 pengolahan 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	3.103	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	3.078	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	3.031	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	3.021	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	3.031	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	3.010	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	3.097	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	3.043	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	3.029	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	3.031	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	3.031	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	3.025	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 **Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan**. 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	3.097	B	Baik
2	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	3.053	B	Baik
3	Suasana kerja di kantor	3.101	B	Baik
4	Gaya kepemimpinan stakeholder	3.055	B	Baik
5	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	3.058	B	Baik
6	Program kerjasama yang dilakukan	3.066	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 **Komunikasi antar pimpinan dan pegawai**.

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	3.123	B	Baik
2	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	3.090	B	Baik
3	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.072	B	Baik
4	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.066	B	Baik
5	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	3.051	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 **Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu** 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	3.092	B	Baik
2	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	3.084	B	Baik
3	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	3.080	B	Baik
4	Keberlanjutan program kerjasama	3.094	B	Baik
5	Hasil program kerjasama	3.113	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 **Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu** dan paling kecil adalah **Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi**

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 kepuasan layanan pada aspek Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama adalah:

1. Kerjasama dengan skor 77,32
2. Sistem Penjaminan Mutu dengan skor 77,01
3. Kepemimpinan dengan skor = 76,79
4. Tata Pamong dengan skor 76,10

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	3.053	3.074	Baik
2	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	3.043	3.053	Baik
3	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	3.027	3.045	Baik
4	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	3.008	3.043	Baik
5	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	3.018	3.027	Baik
6	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	3.025	3.008	Baik
7	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	3.033	3.018	Baik

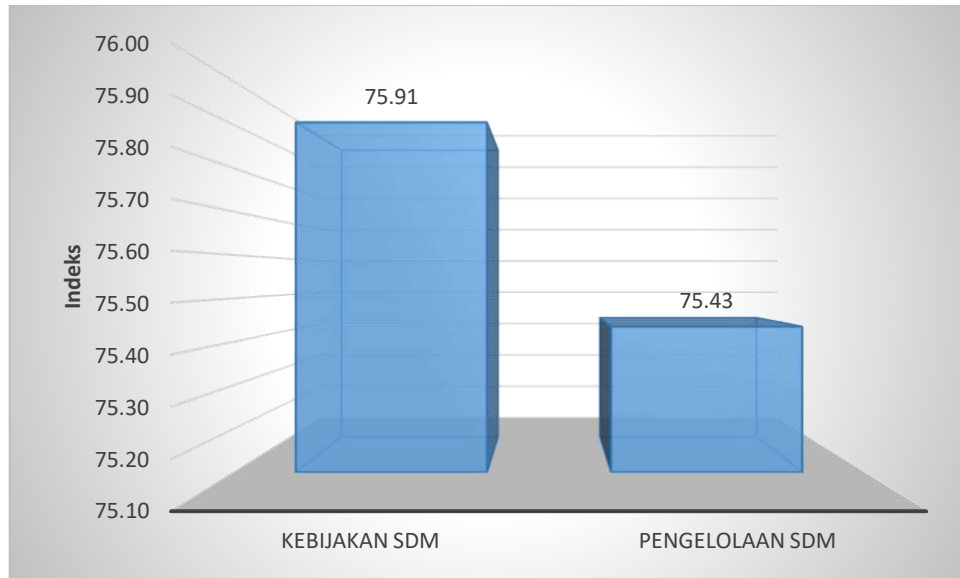
Pada tabel di atas terlihat bahwa layanan terkait aspek Penetapan Standar Tendik sudah berada pada interval 2,51 – 3,25, artinya unsur layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Pada aspek ini, pertanyaan atau indikator yang paling tinggi adalah **Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan**. 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	2.988	B	Baik
2	Transparansi proses rekrutmen karyawan	2.937	B	Baik
3	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	2.982	B	Baik
4	Mekanisme pension	3.082	B	Baik
5	Upacara pelepasan pegawai yang akan pension	2.998	B	Baik
6	Kesempatan melanjutkan studi	3.035	B	Baik
7	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	2.975	B	Baik
8	Mekanisme pencairan tunjangan	3.086	B	Baik
9	Mekanisme pencairan remunerasi	3.110	B	Baik
10	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	2.990	B	Baik
11	Bimbingan terhadap karyawan baru	2.980	B	Baik
12	Pengakuan prestasi kerja	3.016	B	Baik
13	Monitoring dan evaluasi kinerja	3.047	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 indeks 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

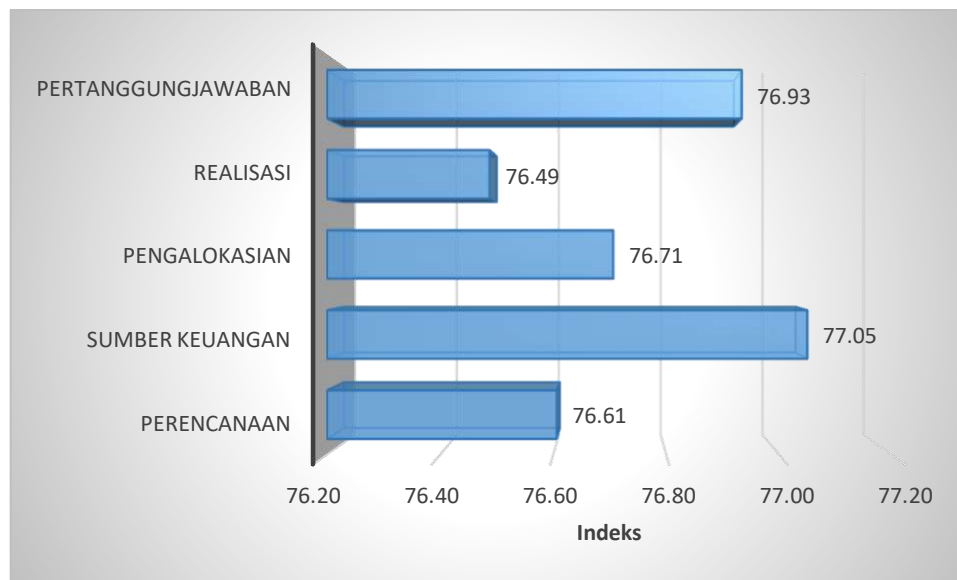
No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Perencanaan Keuangan				
1	Monitoring dan evaluasi kinerja	3.080	B	Baik
2	Transparansi proses perencanaan keuangan	3.051	B	Baik
3	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	3.064	B	Baik
4	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	3.062	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan				
5	Kejelasan sumber-sumber keuangan	3.068	B	Baik
6	Sistem uang kuliah tunggal	3.096	B	Baik
Pengalokasian Anggaran				
7	Alokasi anggaran untuk pendidikan	3.104	B	Baik
8	Alokasi anggaran untuk penelitian	3.061	B	Baik
9	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	3.053	B	Baik
10	Transparansi alokasi anggaran	3.055	B	Baik
Realisasi Anggaran				
11	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	3.064	B	Baik
12	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	3.055	B	Baik
Pertanggungjawaban				
13	Kelengkapan catatan laporan keuangan	3.068	B	Baik
14	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	3.094	B	Baik
15	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	3.070	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 **Monitoring dan evaluasi kinerja** adalah dan yang paling rendah **Transparansi proses 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-sumber keuangan.**
3. Pada aspek Pengalokasian Anggaran, nampak bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Alokasi anggaran untuk Pendidikan**, sedangkan indeks yang paling rendah **Alokasi anggaran untuk PkM.**
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 **Transparansi dalam pelaporan keuangan** dan anggaran dan yang paling rendah **Kelengkapan catatan laporan keuangan.**

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, indeks kepuasan pada aspek Keuangan sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban dengan indeks 76,93
2. Sumber-sumber keuangan dengan indeks 77,05
3. Perencanaan Keuangan dengan indeks 76,61
4. Pengalokasian Anggaran dengan indeks 76,71
5. Realisasi Anggaran dengan indeks 76,49

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	3.070	B	Baik
2	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	3.029	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana				
3	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	3.010	B	Baik
4	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	3.014	B	Baik
5	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	3.012	B	Baik
6	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	3.031	B	Baik

No	Pertanyaan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
7	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	3.053	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana				
8	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	3.065	B	Baik
9	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	3.049	B	Baik
10	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	2.959	B	Baik
11	SOP barang milik negara	3.067	B	Baik
12	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	3.055	B	Baik
13	Pelayanan satu atap berbasis IT	3.070	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana				
14	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	3.012	B	Baik
15	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	2.998	B	Baik
16	Perawatan saat terjadi kerusakan	2.980	B	Baik
17	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	2.973	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana				
18	Proses penghapusan sarana/prasarana	3.045	B	Baik
19	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	3.067	B	Baik

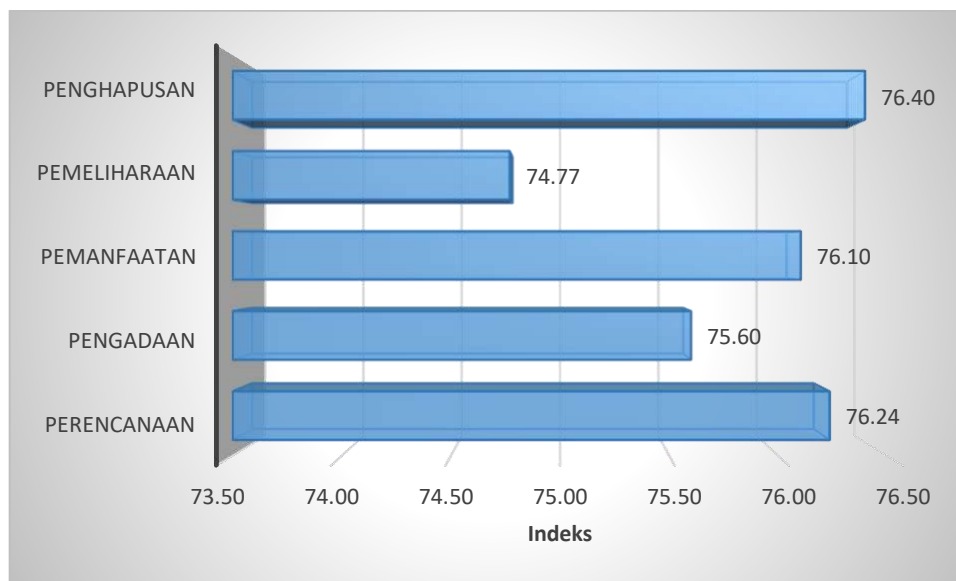
Pada tabel di atas nampak bahwa indeks kepuasan tendik pada aspek Sarana dan Prasarana sudah masuk kategori **Baik**. Berikut uraian tiap aspek:

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 **Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana**.
3. Pada aspek Pemanfaatan Sarana dan Prasarana, dapat diamati bahwa Indeks kepuasan tendik yang paling tinggi adalah **Pelayanan satu atap berbasis IT**.

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

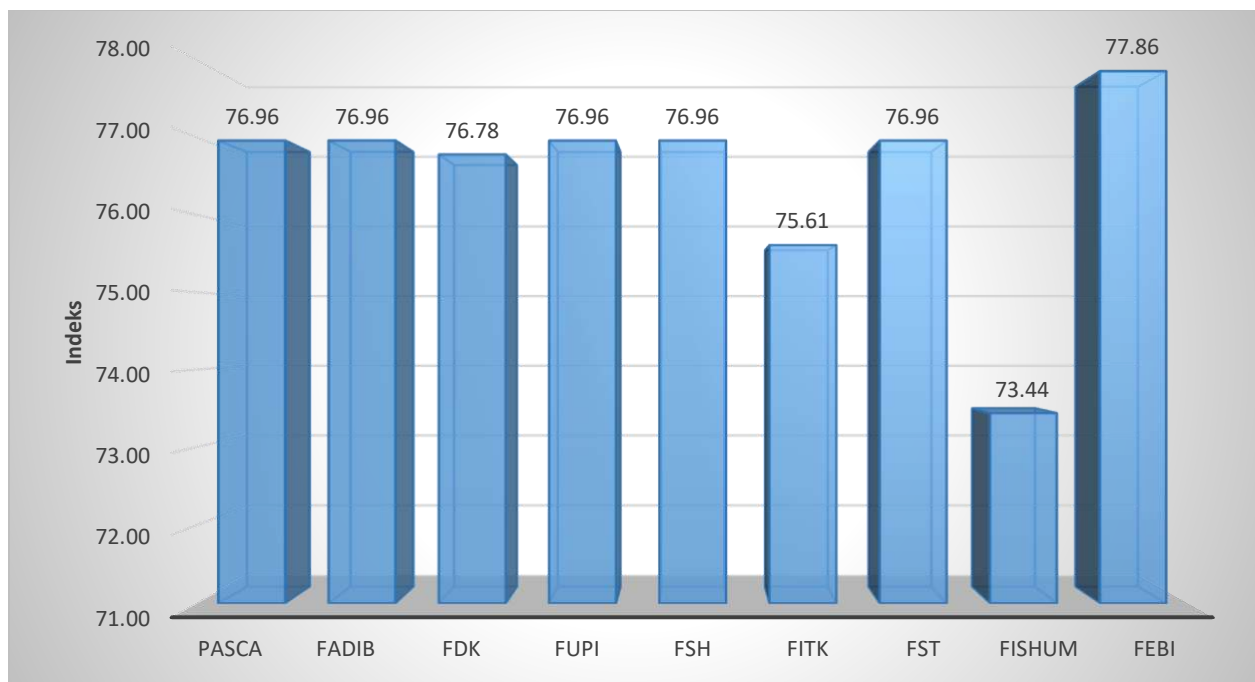
Terlihat pada gambar di atas, urutan indek kepuasan pada aspek Sarana dan Prasarana adalah:

1. Perencanaan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 76,24
2. Penghapusan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 76,40

3. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 76,10
4. Pengadaan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 75,60
5. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dengan indeks sebesar 74,77

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 2022-2023 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	76,10	B	Baik
	Kepemimpinan	76,79	B	Baik
	Penjaminan Mutu	77,01	B	Baik
	Kerjasama	77,32	B	Baik
Sumber Daya Manusia	Kebijakan SDM	75,91	B	Baik
	Pengelolaan SDM	75,43	B	Baik
Keuangan	Perencanaan Keuangan	76,61	B	Baik
	Sumber Keuangan	77,05	B	Baik
	Pengalokasian Anggaran	76,71	B	Baik
	Realisasi Anggaran	76,49	B	Baik
	Pertanggungjawaban Keuangan	76,93	B	Baik
Sarana dan Prasarana	Perencanaan Sarpras	76,24	B	Baik
	Pengadaan Sarpras	75,60	B	Baik
	Pemanfaatan Sarpras	76,10	B	Baik
	Pemeliharaan Sarpras	74,77	B	Baik
	Penghapusan Sarpras	76,40	B	Baik

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

Tabel 14. Urutan Indeks Kepuasan Tendik

No	Unsur Layanan	Indeks Kepuasan
1	Kerjasama	77,32
2	Sumber Keuangan	77,05
3	Penjaminan Mutu	77,01
4	Pertanggungjawaban Keuangan	76,93
5	Kepemimpinan	76,79
6	Pengalokasian Anggaran	76,71
7	Perencanaan Keuangan	76,61
8	Realisasi Anggaran	76,49
9	Penghapusan Sarpras	76,40
10	Perencanaan Sarpras	76,24
11	Tata Pamong	76,10
12	Pemanfaatan Sarpras	76,10
13	Kebijakan SDM	75,91
14	Pengadaan Sarpras	75,60
15	Pengelolaan SDM	75,43
16	Pemeliharaan Sarpras	74,77

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sub aspek yang paling tinggi tingkat kepuasannya adalah terkait **Kerjasama** 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 15. Butir Pernyataan Dengan Indeks kepuasan < 3,00

No	Pertanyaan	Nilai Butir
1	Transparansi proses rekrutmen karyawan	2.937
2	Ketersediaan <i>standard operation procedure</i> (SOP) parkir	2.959
3	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	2.973
4	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	2.975
5	Bimbingan terhadap karyawan baru	2.980
6	Perawatan saat terjadi kerusakan	2.980
7	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	2.982
8	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	2.988
9	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	2.990
10	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	2.998
11	<i>Periodic maintenance</i> (perawatan berkala/terjadwal)	2.998

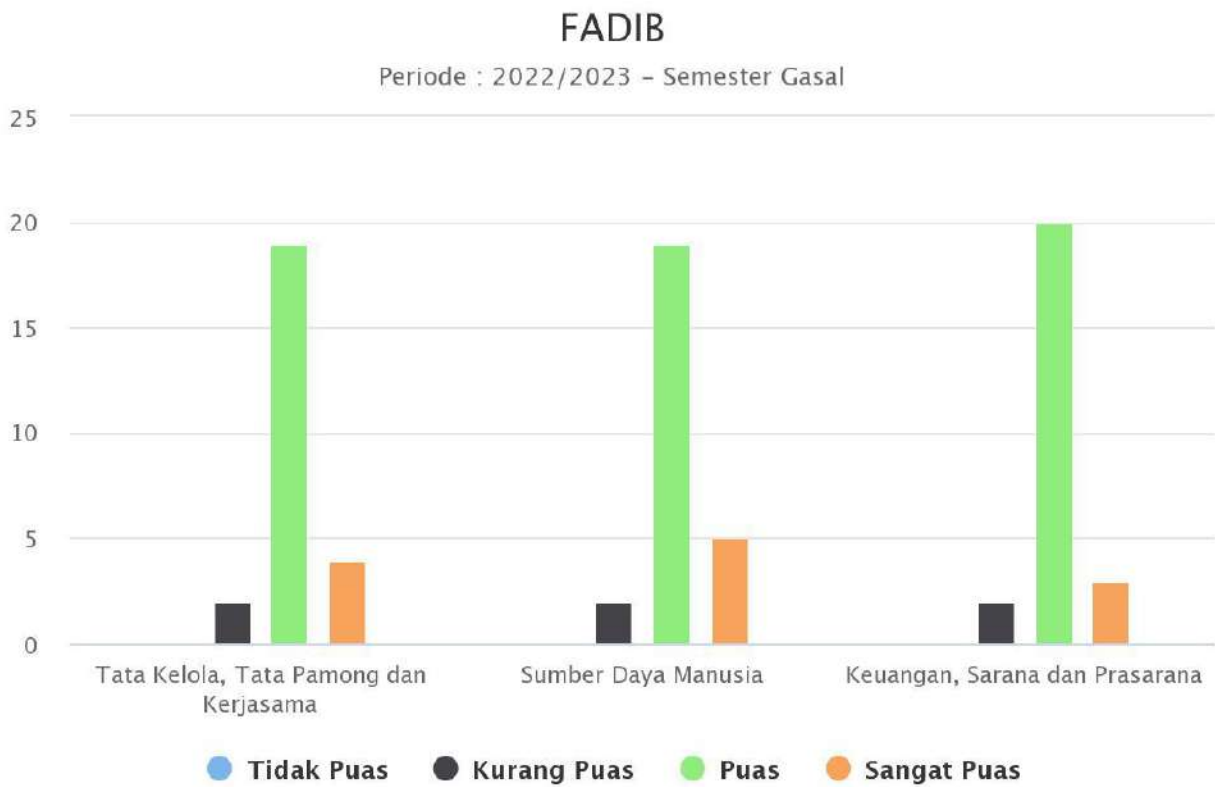
Ada 11 butir pernyataan yang indeks kepuasan di bawah 3, namun semuanya masih masuk ke dalam kategori Baik. Berdasarkan table diatas, rencana tindak lanjut yang dilakukan untuk meningkatkan layanan terhadap tendik dirumuskan pada table di bawah ini:

Tabel 16. 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 kurang optimal 3. Belum tersedia standard operation procedure (SOP) parkir 4. Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal 	<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 4. Menyusun SOP parkir
Pengelolaan Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi proses rekrutmen karyawan 2. Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional 3. Kesempatan pengembangan karir dan jabatan 4. Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi 5. Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun 6. Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak 	<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 7. Ada penghargaan bagi tendik yang berprestasi

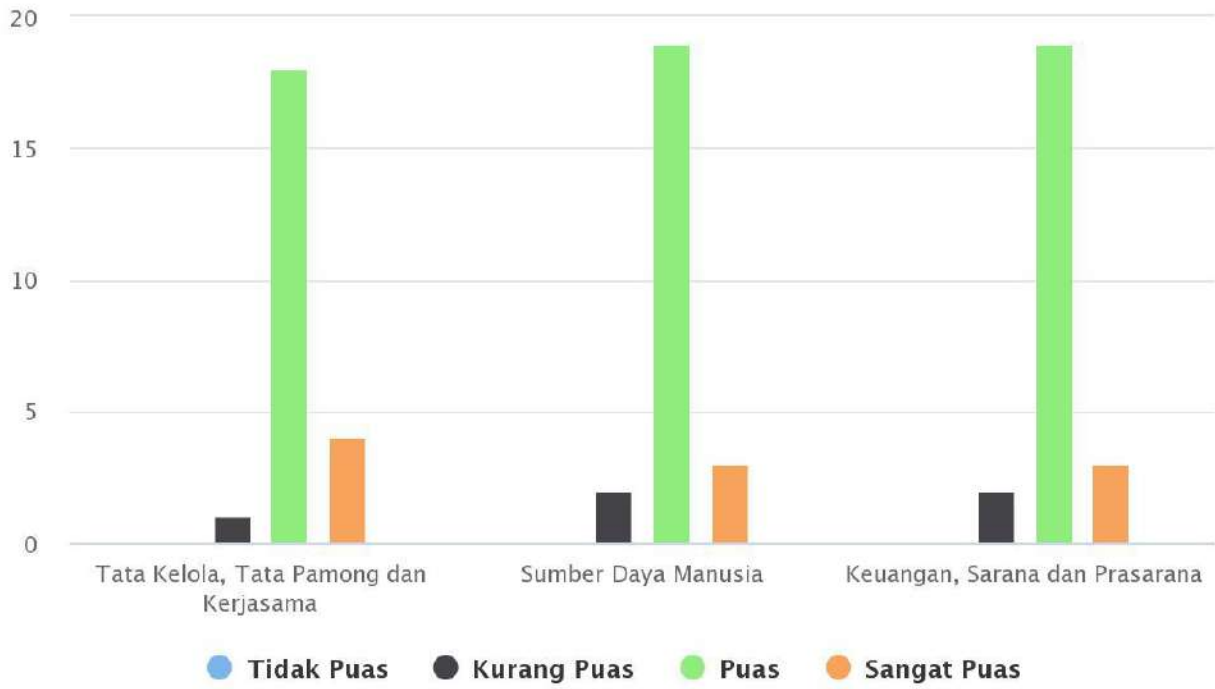
Aspek	Akar permasalahannya	Tindak Lanjut
		<p>8. Menyelenggarakan pembekalan pendidikan dan pelatihan ketrampilan praktis menjelang masa pension</p> <p>9. Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak perlu disosialisasikan</p>

LAMPIRAN A. INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI TIAP FAKULTAS



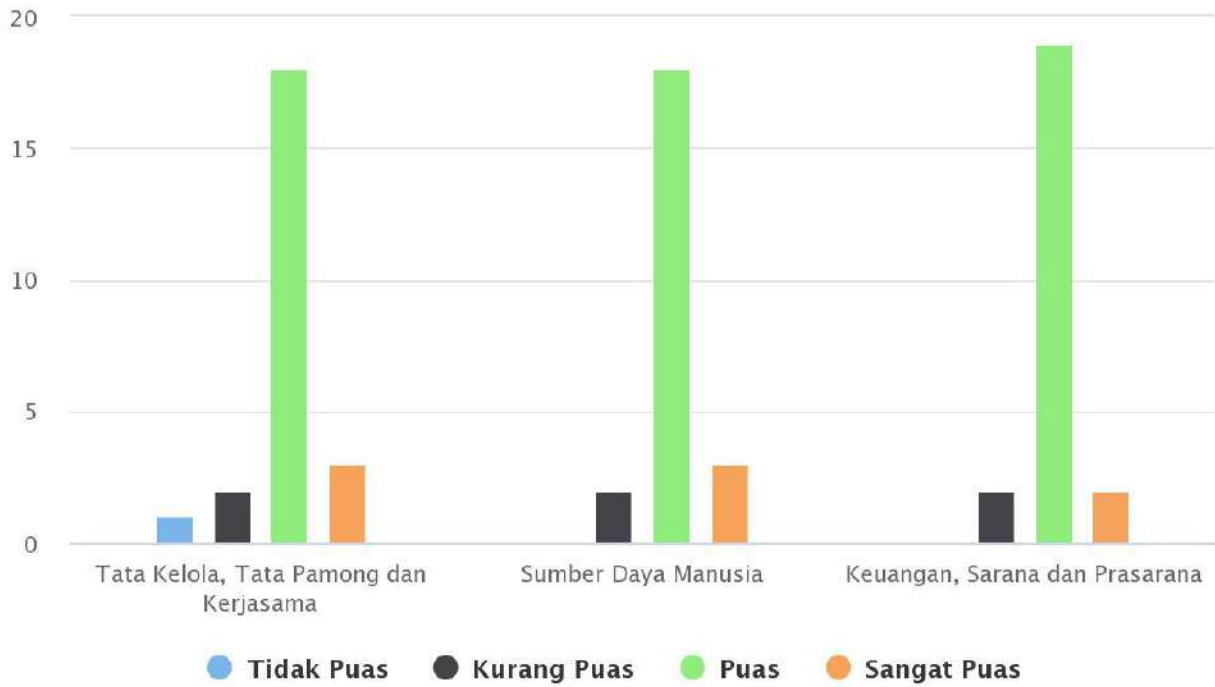
FDK

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



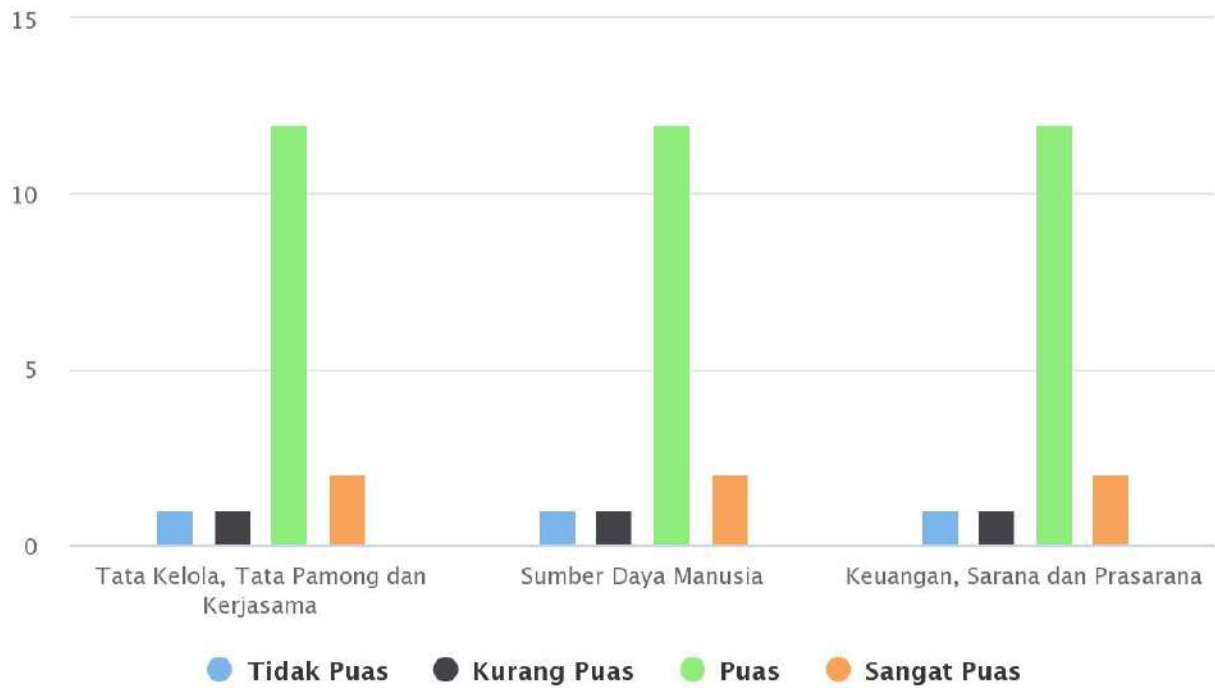
FSH

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



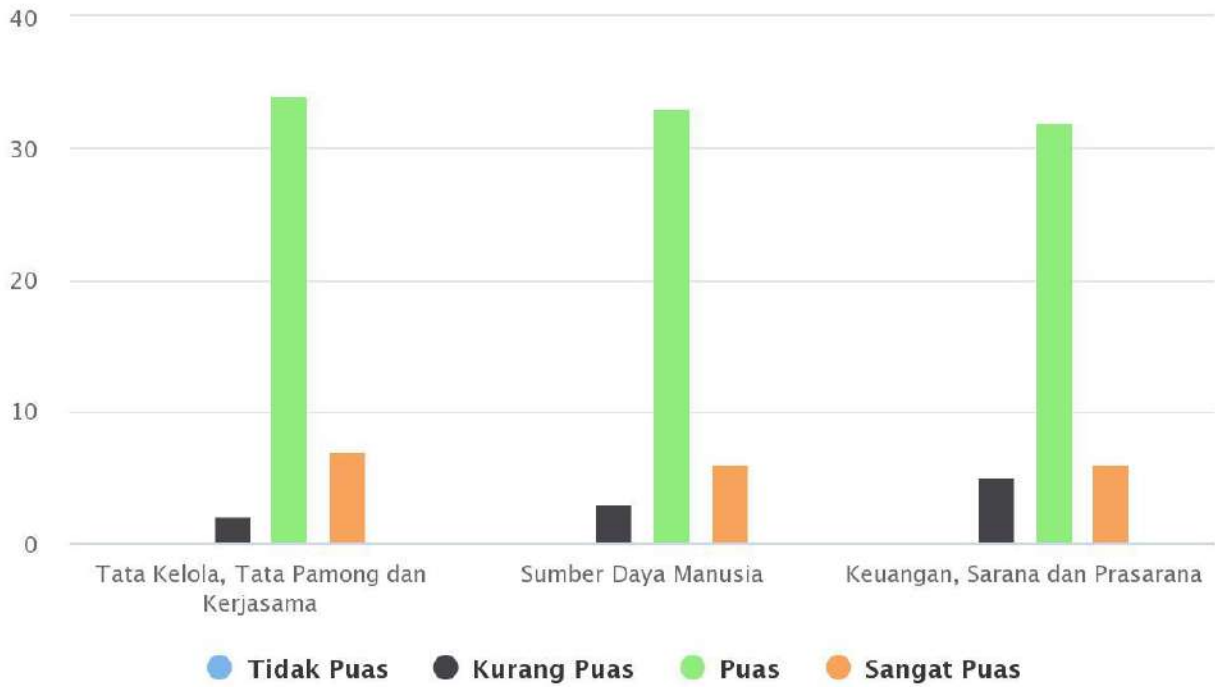
FISHUM

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



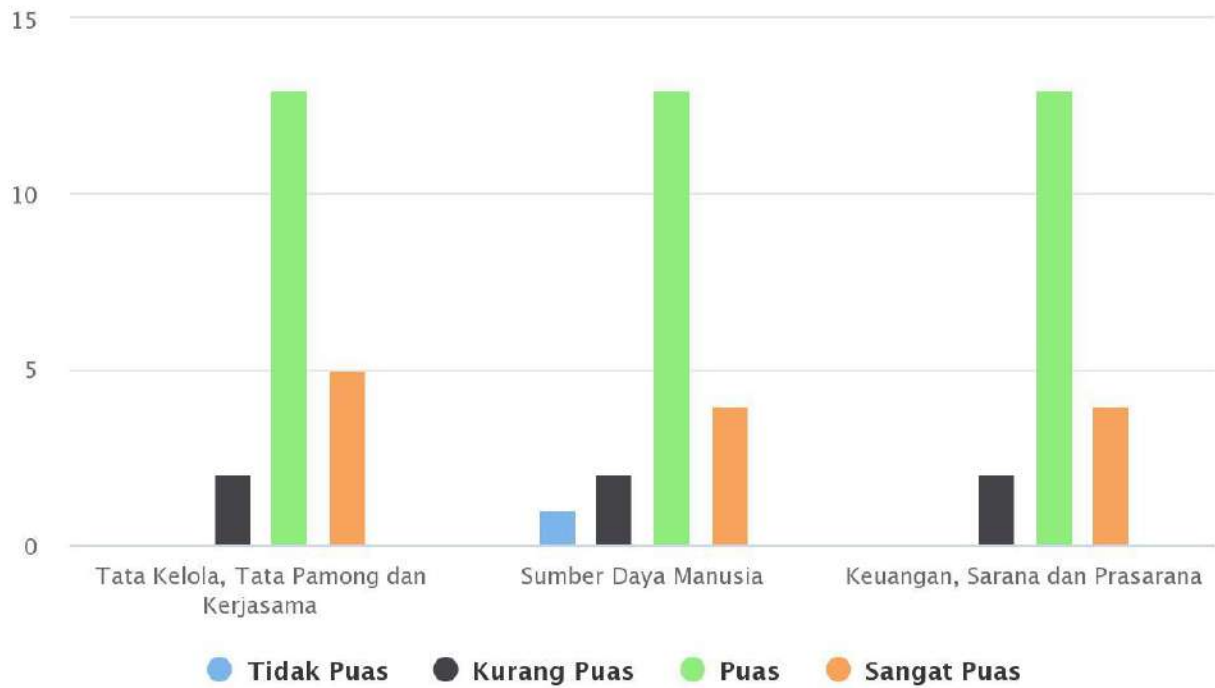
FST

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



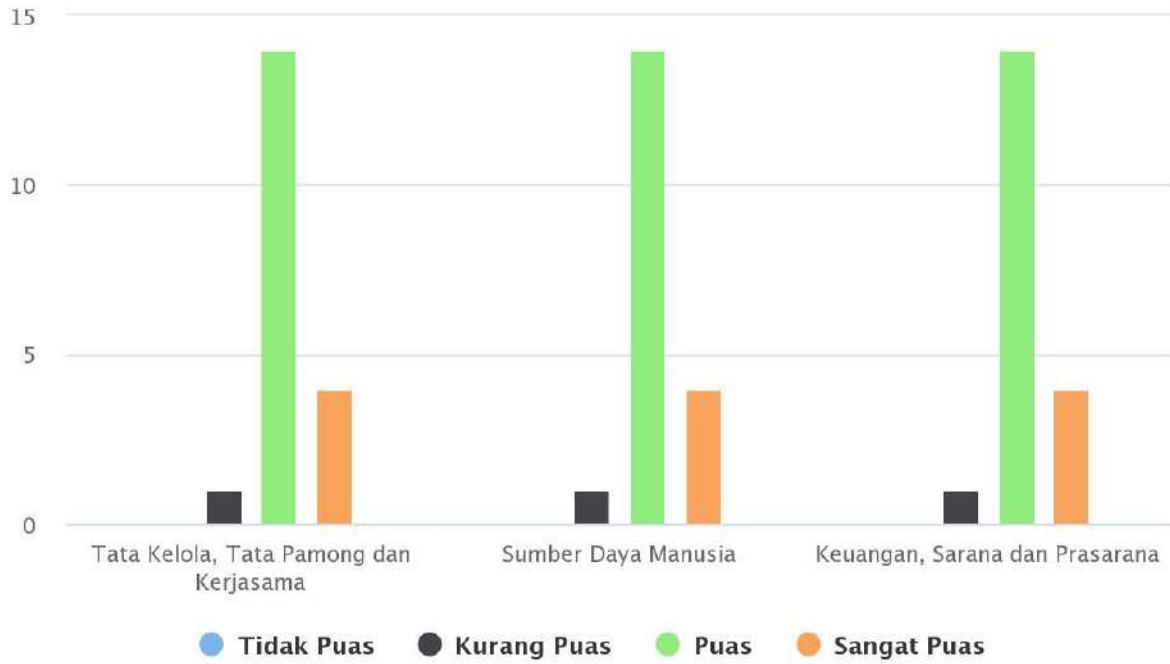
FUPI

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



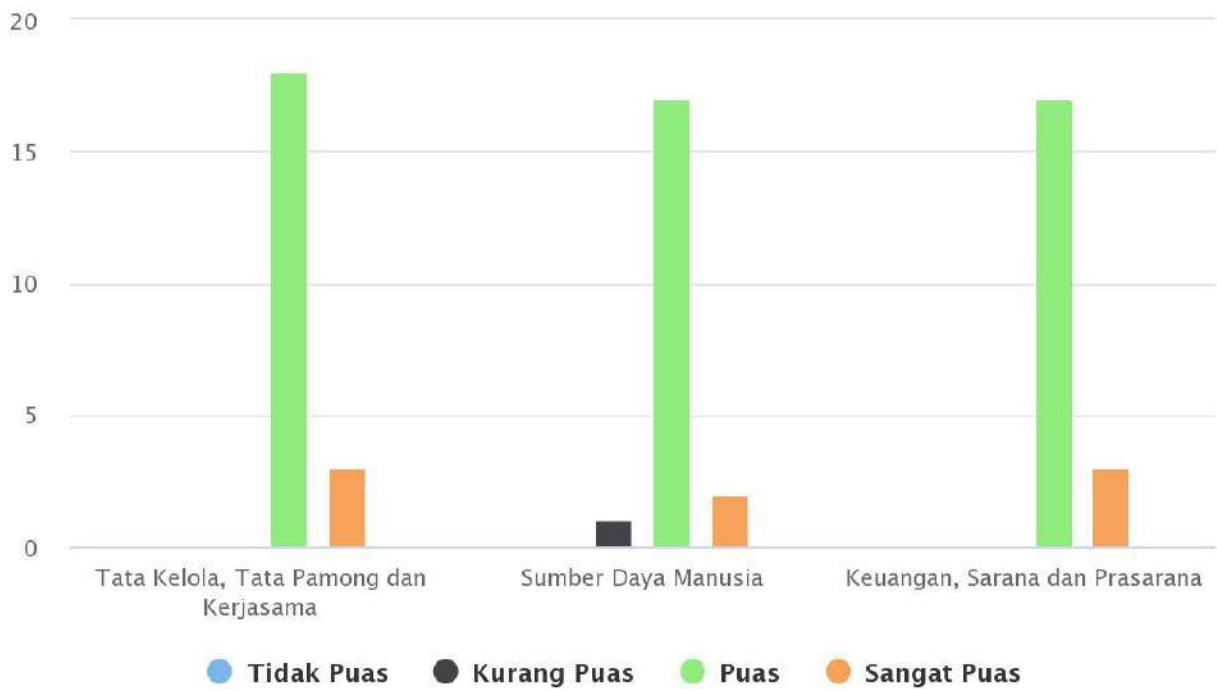
PPS

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



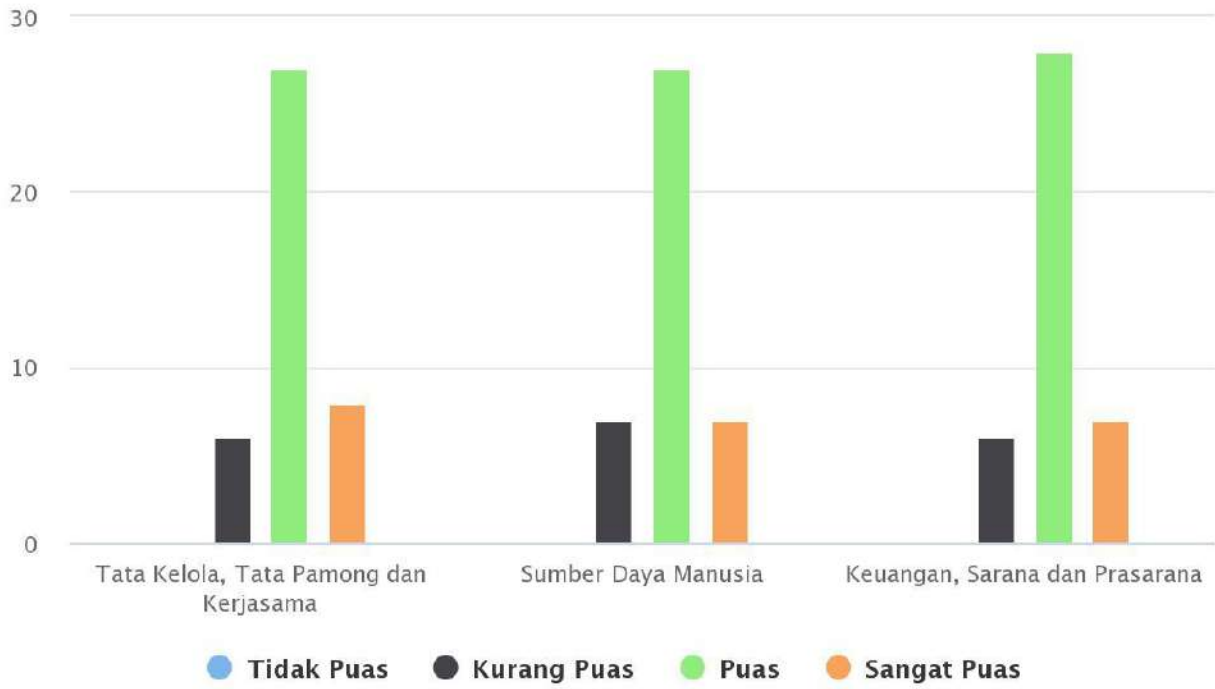
FEBI

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal

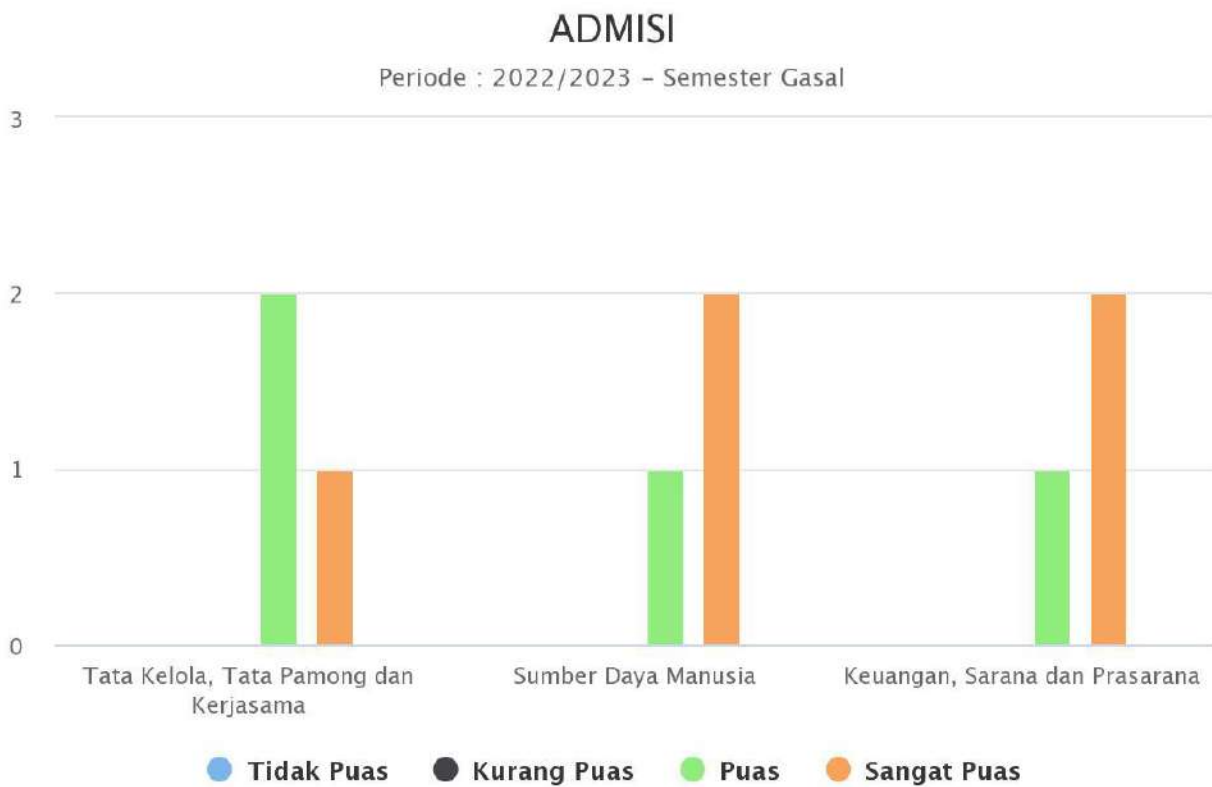


FITK

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal

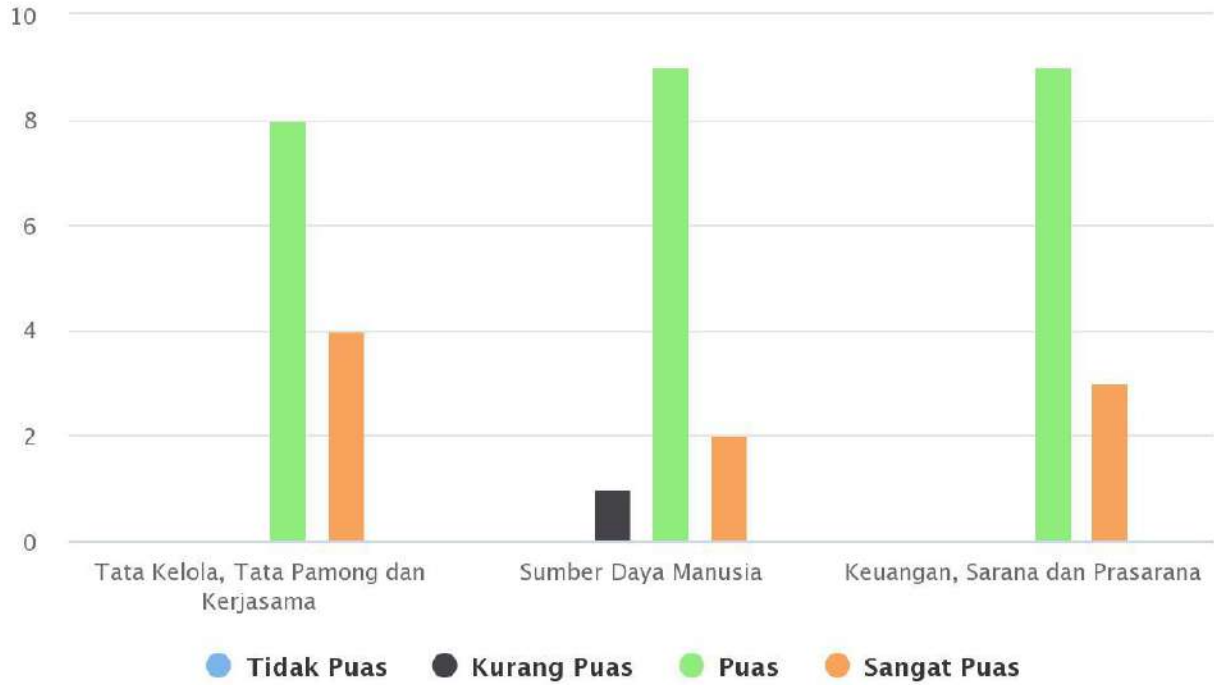


LAMPIRAN B INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI UNIT UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



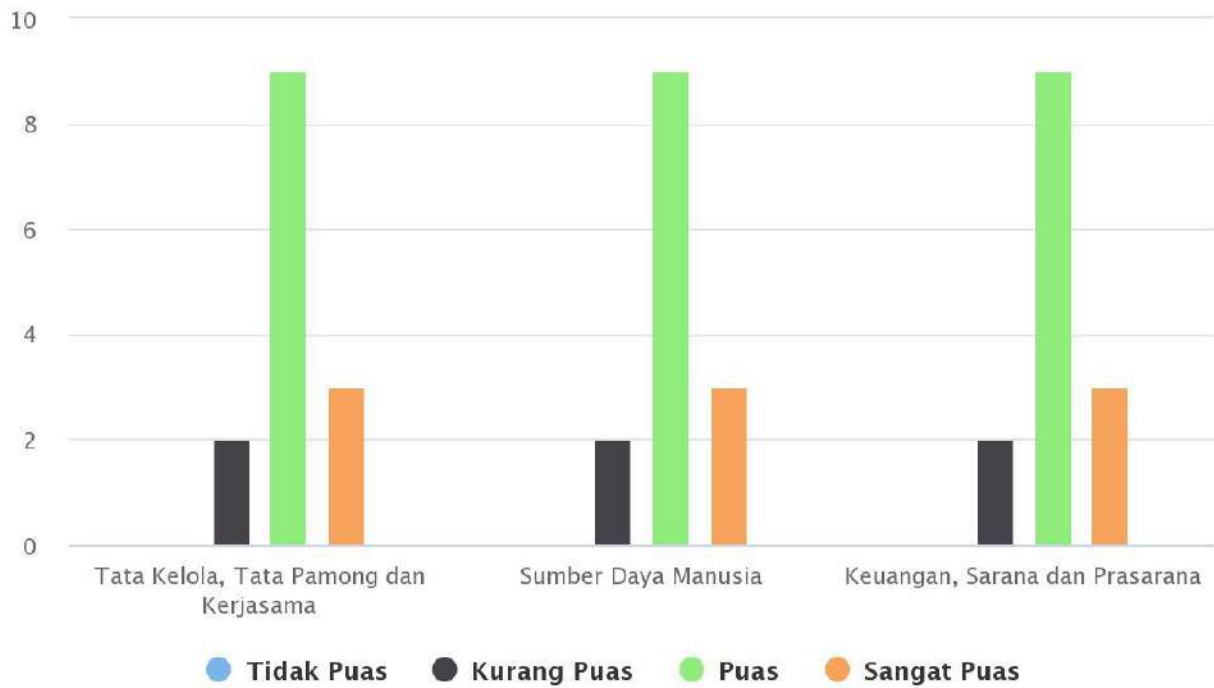
AKD

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



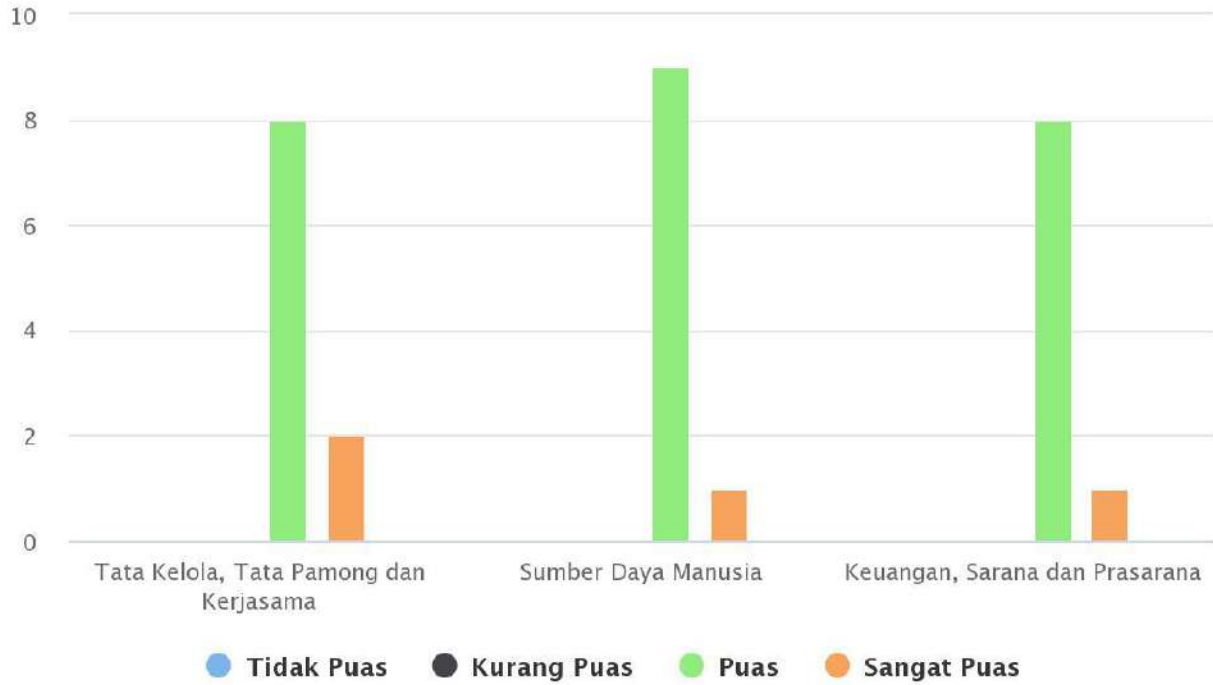
BISNIS

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



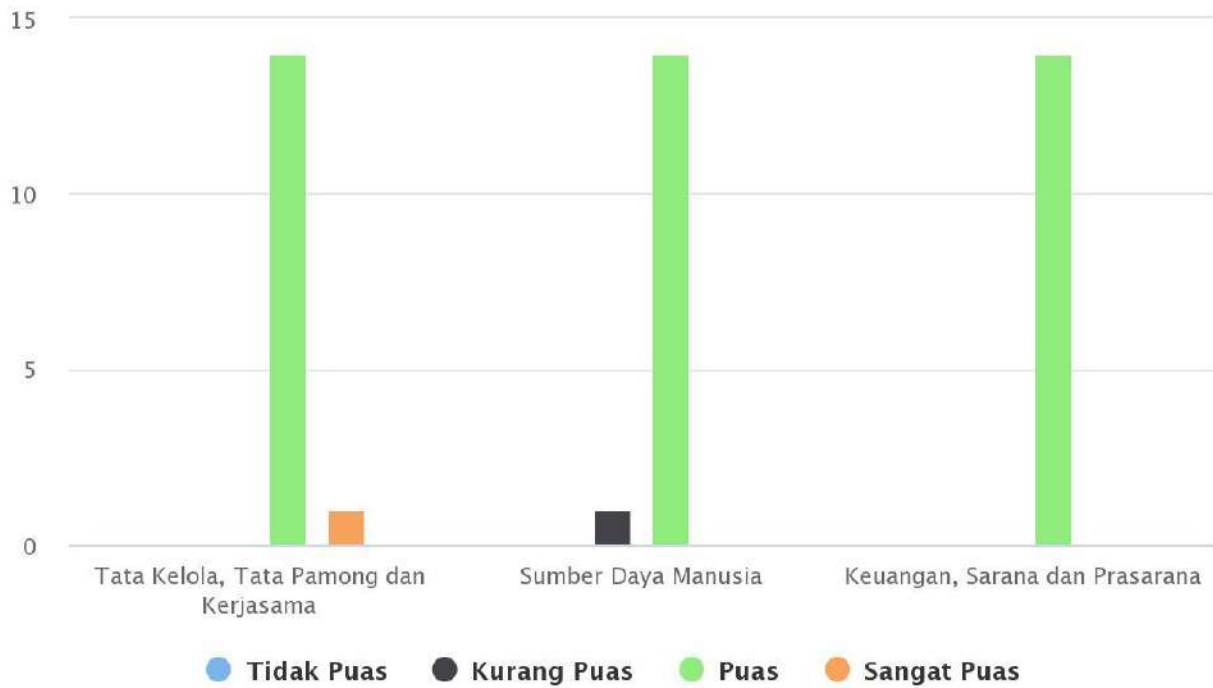
KMH

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



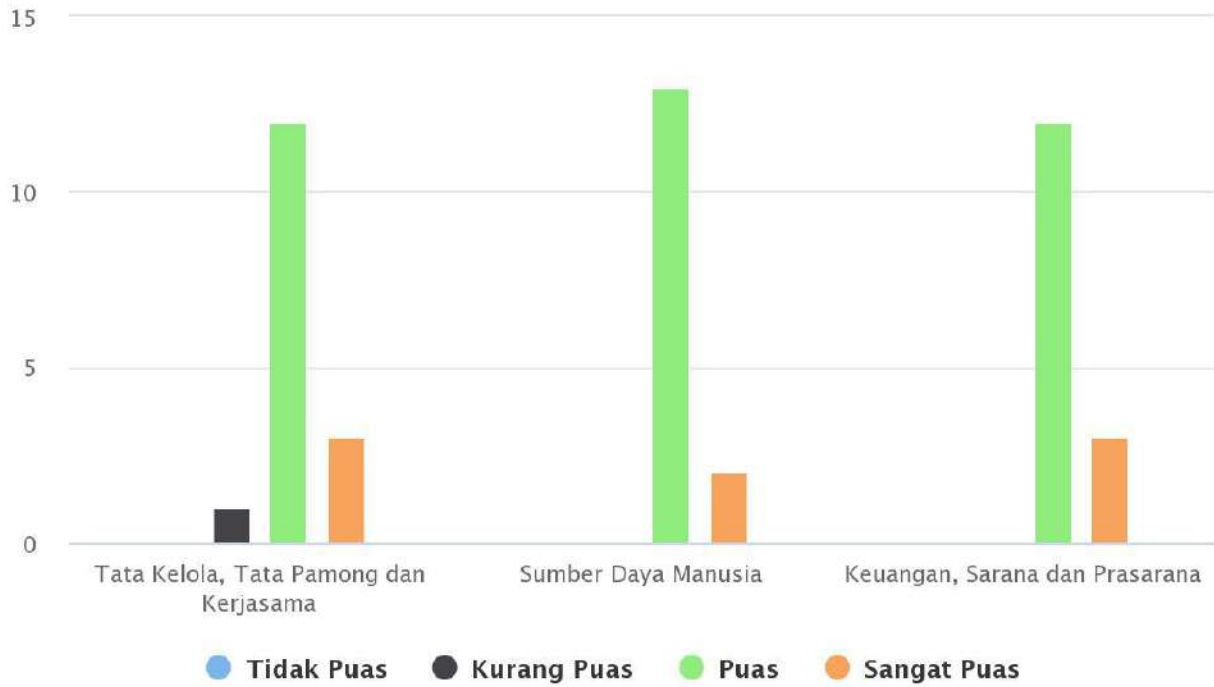
LP2M

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



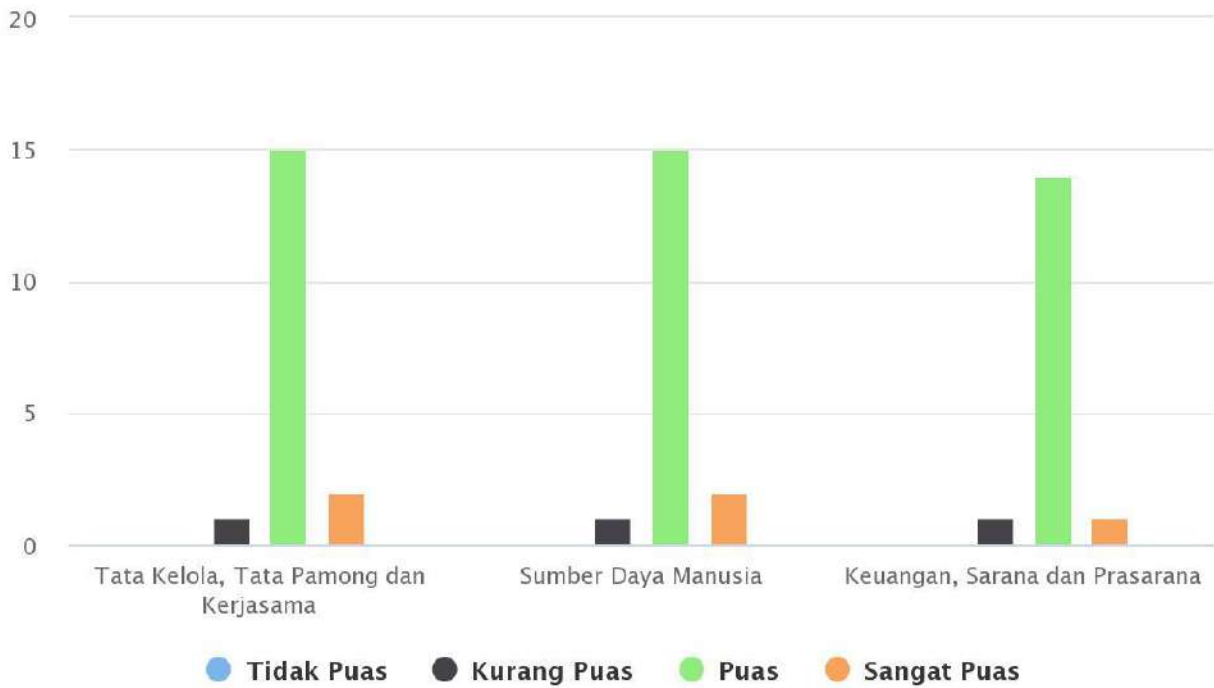
OKH

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



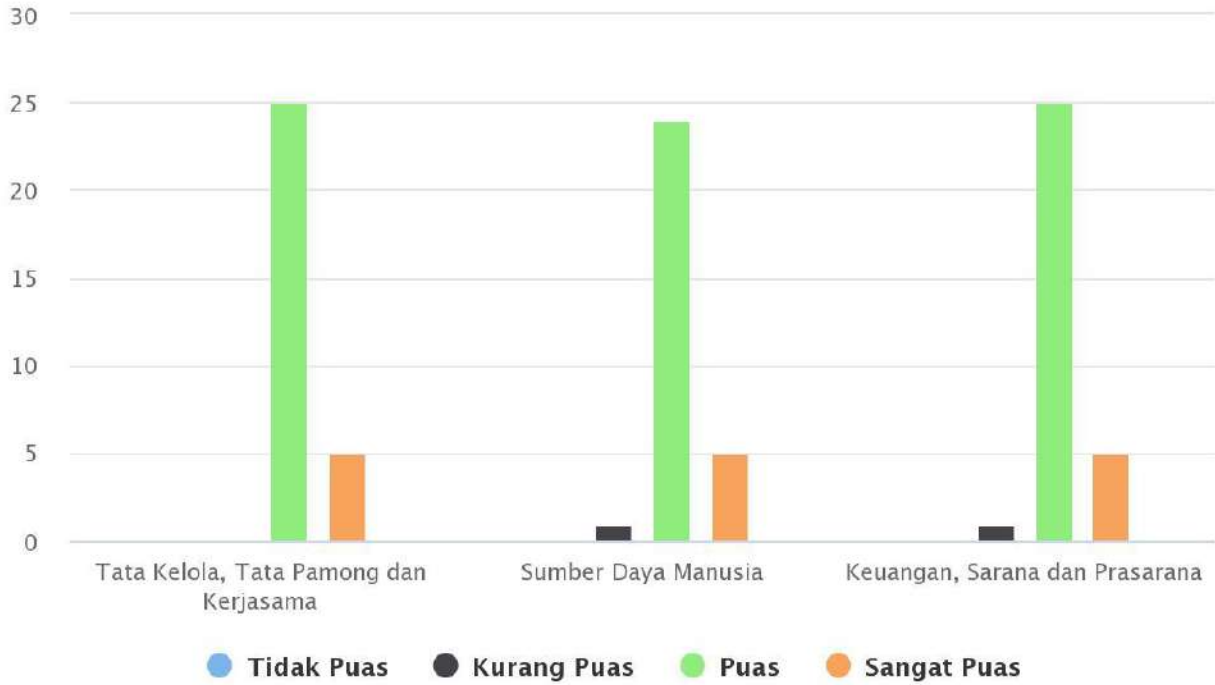
POLI

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



PERPUS

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



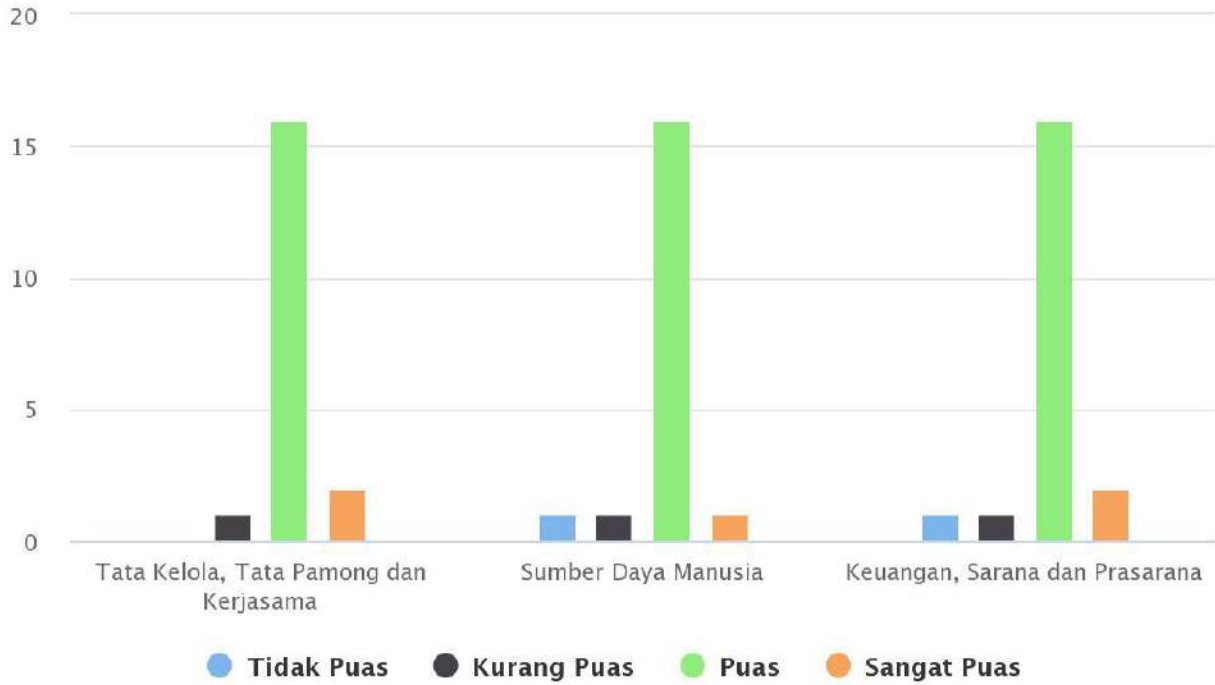
PBBA

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



PTIPD

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



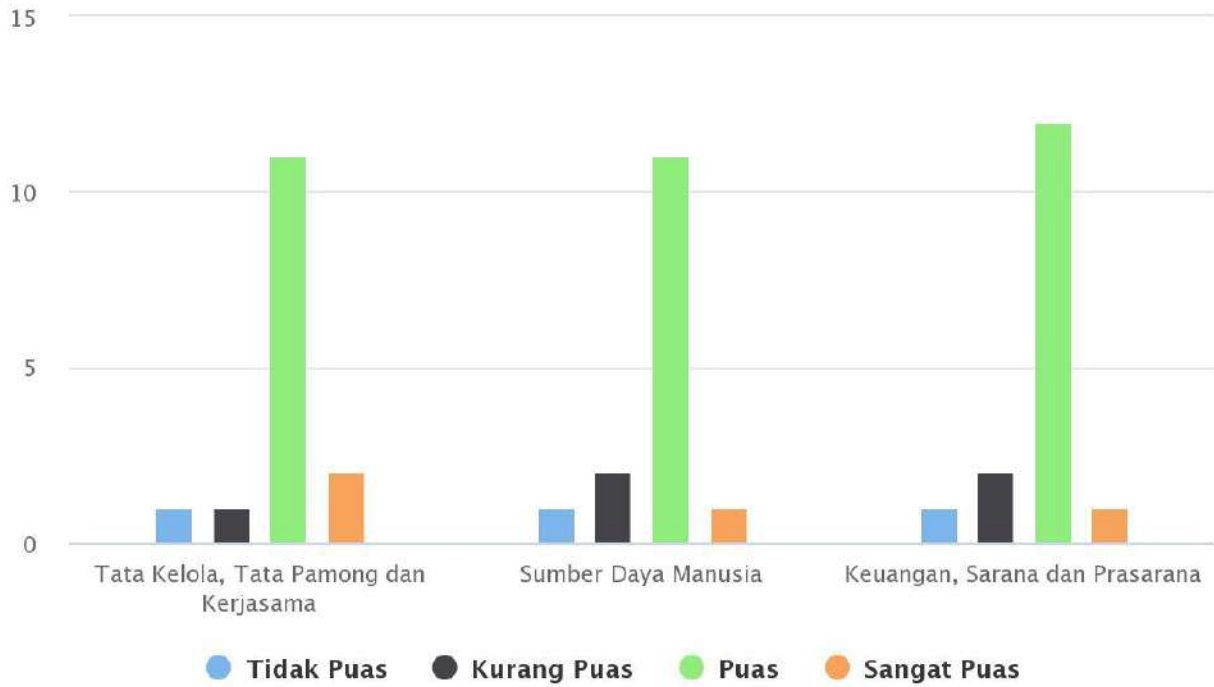
PRC

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



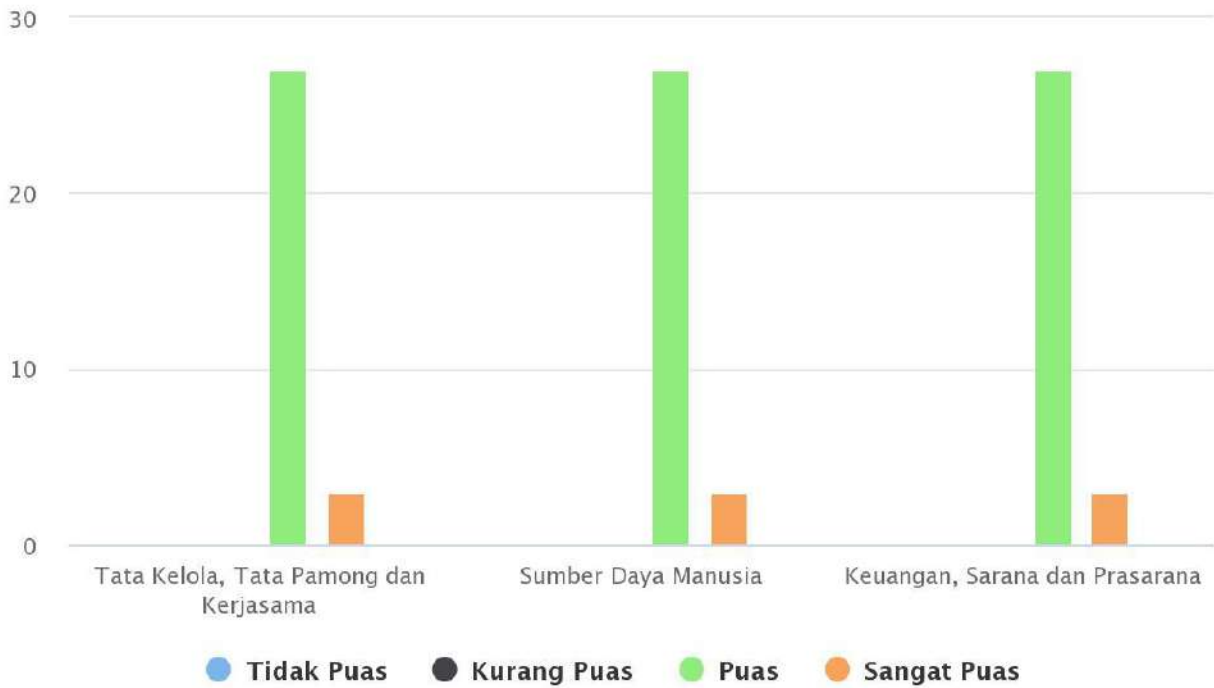
TU

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



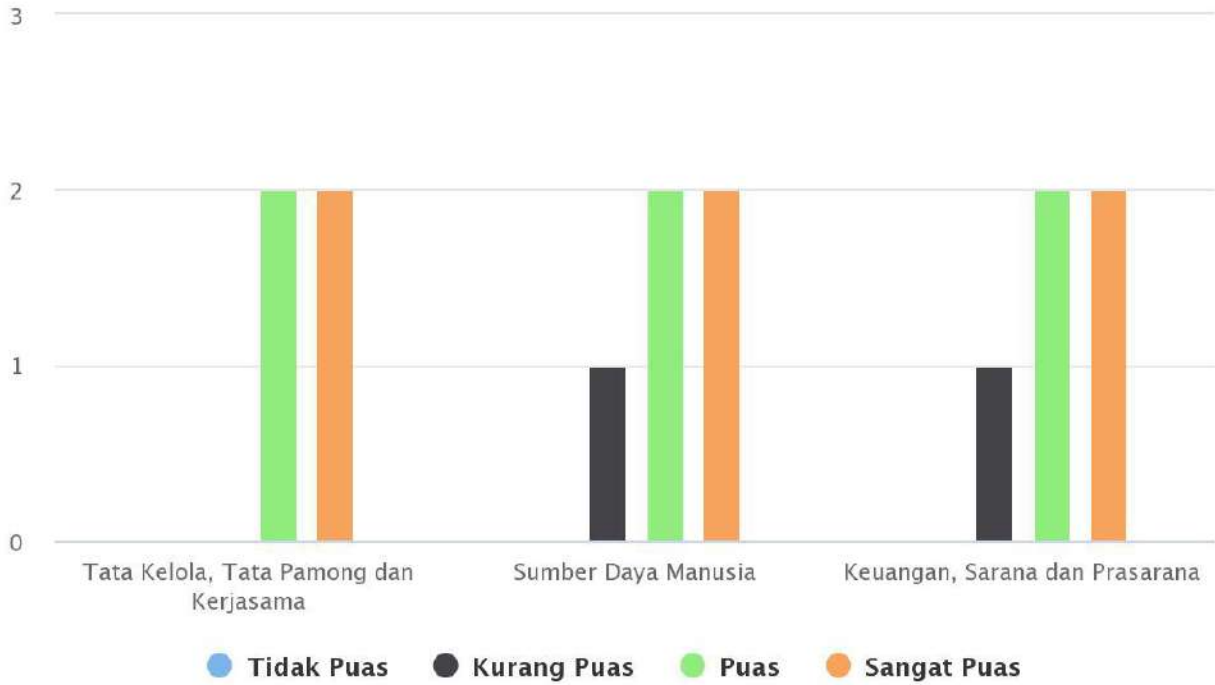
RT

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



SPI

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



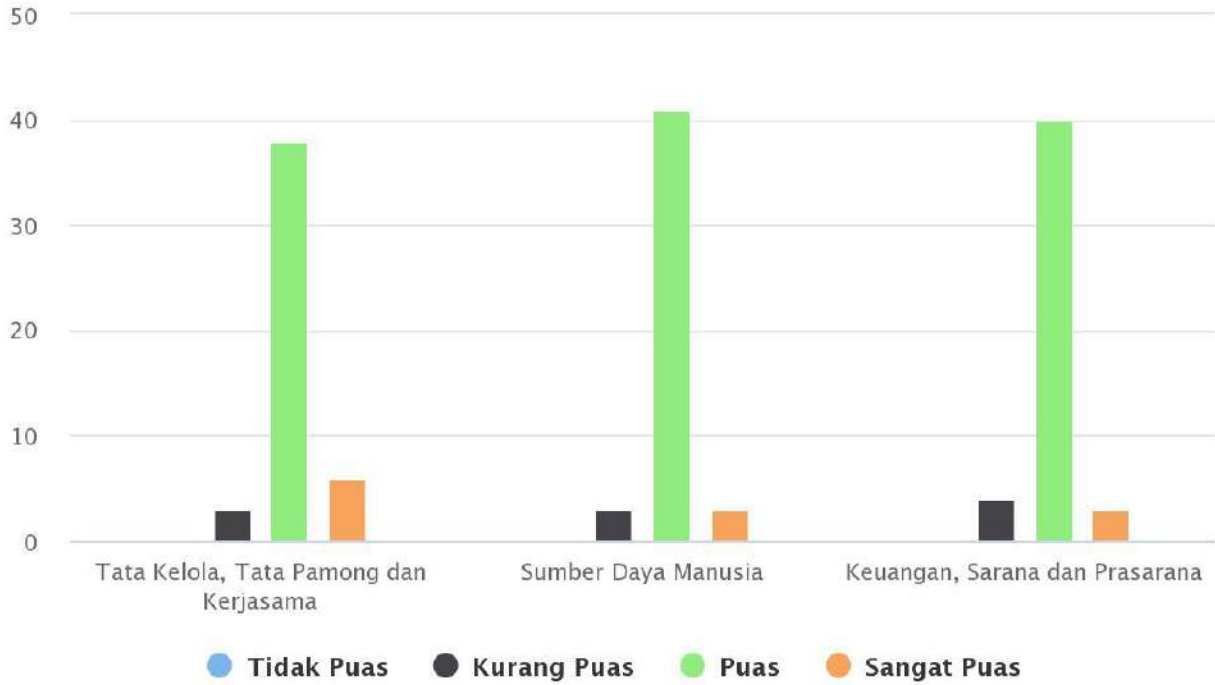
KRJ

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



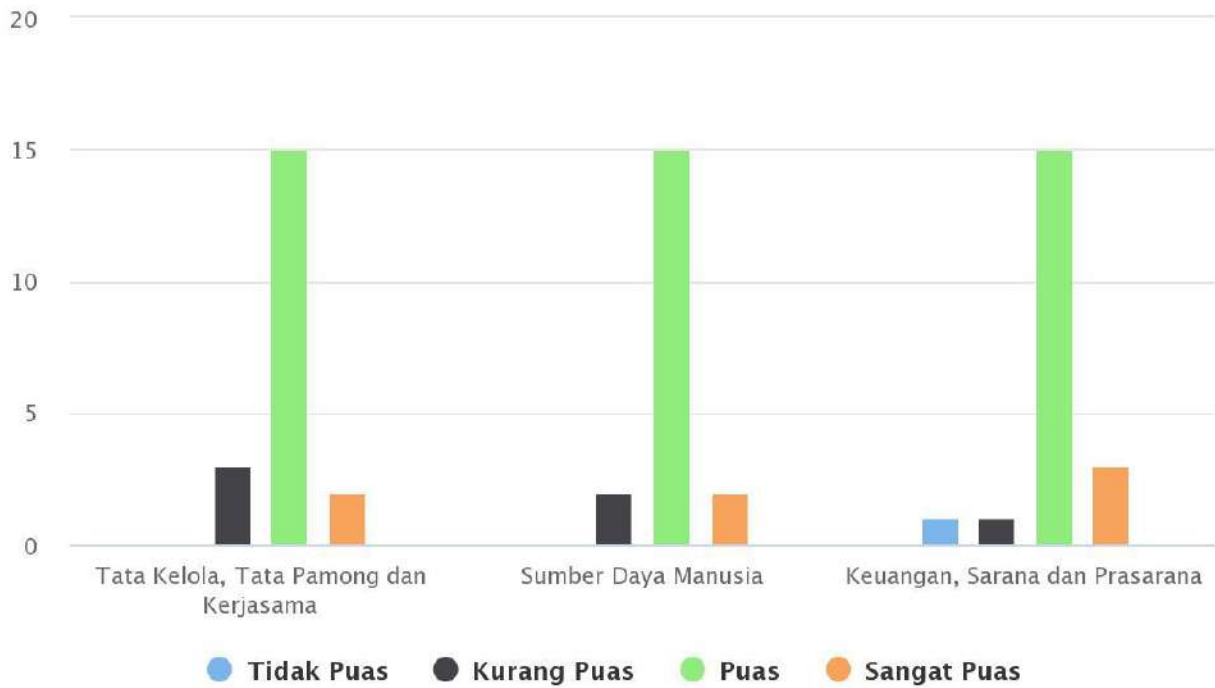
STP

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



KEU

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



LPM

Periode : 2022/2023 – Semester Gasal



Kuesioner Kepuasan Pelayanan
PPS
2022/2023 - 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	14	4	19	3,158	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	2	13	4	19	3,105	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	2	11	6	19	3,211	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	0	11	8	19	3,421	A	Sangat Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan risikonya	0	1	17	1	19	3,000	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	2	13	4	19	3,105	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	16	1	19	2,947	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	2	11	6	19	3,211	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	1	12	6	19	3,263	A	Sangat Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	16	2	19	3,053	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	2	14	3	19	3,053	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	16	3	19	3,158	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	16	2	19	3,053	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	13	4	19	3,105	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	1	12	6	19	3,263	A	Sangat Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	1	12	6	19	3,263	A	Sangat Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	0	12	7	19	3,368	A	Sangat Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	2	13	4	19	3,105	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	2	15	2	19	3,000	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	2	16	1	19	2,947	B	Baik

36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	2	13	4	19	3,105	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	3	12	4	19	3,053	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	15	4	19	3,211	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	0	15	4	19	3,211	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	16	3	19	3,158	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	13	6	19	3,316	A	Sangat Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	11	7	19	3,316	A	Sangat Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	1	10	8	19	3,368	A	Sangat Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	12	6	19	3,263	A	Sangat Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	2	14	3	19	3,053	B	Baik

59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	16	2	19	3,053	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	14	5	19	3,263	A	Sangat Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	0	16	3	19	3,158	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	0	15	4	19	3,211	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	2	13	4	19	3,105	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	17	2	19	3,105	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	15	4	19	3,211	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	2	14	3	19	3,053	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	0	12	7	19	3,368	A	Sangat Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									

79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	1	13	5	19	3,211	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	0	17	2	19	3,105	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	1	15	3	19	3,105	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	0	13	6	19	3,316	A	Sangat Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	13	6	19	3,316	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	1	14	4	19	3,158	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	1	14	4	19	3,158	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FADIB
2022/2023 - 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	17	6	25	3,160	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	3	17	5	25	3,080	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	2	18	5	25	3,120	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan risikonya	0	2	18	5	25	3,120	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	3	18	4	25	3,040	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	18	5	25	3,120	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik

14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	3	19	3	25	3,000	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	3	19	3	25	3,000	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	3	19	3	25	3,000	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	20	3	25	3,040	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	1	18	6	25	3,200	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	3	18	4	25	3,040	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	3	18	4	25	3,040	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik

34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	2	18	5	25	3,120	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	3	16	6	25	3,120	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	2	18	5	25	3,120	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	2	18	5	25	3,120	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	2	18	5	25	3,120	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	3	17	5	25	3,080	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	4	18	3	25	2,960	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	2	18	5	25	3,120	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik

Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	19	5	25	3,160	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	3	18	4	25	3,040	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	3	18	4	25	3,040	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	3	19	3	25	3,000	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	3	19	3	25	3,000	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	2	19	4	25	3,080	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	1	20	4	25	3,120	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	3	19	3	25	3,000	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	4	18	3	25	2,960	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	22	2	25	3,040	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	5	17	3	25	2,920	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	3	18	4	25	3,040	B	Baik

77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	2	20	3	25	3,040	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	1	21	3	25	3,080	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	2	20	3	25	3,040	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	2	20	3	25	3,040	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	5	17	3	25	2,920	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	1	2	19	3	25	2,960	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	1	3	19	2	25	2,880	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	19	4	25	3,080	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	2	19	5	26	3,115	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	2	20	3	25	3,040	B	Baik

**Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FDK
2022/2023 - 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	18	6	24	3,250	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	1	17	6	24	3,208	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	1	18	5	24	3,167	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	0	21	3	24	3,125	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	18	5	24	3,167	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	2	16	6	24	3,167	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	0	19	5	24	3,208	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	1	18	5	24	3,167	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	4	16	4	24	3,000	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	19	4	24	3,125	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	1	17	6	24	3,208	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	1	19	4	24	3,125	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	3	16	5	24	3,083	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	1	17	6	24	3,208	B	Baik

16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	1	18	5	24	3,167	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	1	19	4	24	3,125	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	3	18	3	24	3,000	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	20	4	24	3,167	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	17	6	24	3,208	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	21	3	24	3,125	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	4	16	4	24	3,000	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	1	19	4	24	3,125	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	21	3	24	3,125	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	2	17	5	24	3,125	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	2	20	2	24	3,000	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	4	17	3	24	2,958	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	5	15	4	24	2,958	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	5	16	3	24	2,917	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	1	20	3	24	3,083	B	Baik

35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	0	21	3	24	3,125	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	1	21	2	24	3,042	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	3	18	3	24	3,000	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	1	20	3	24	3,083	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	2	21	1	24	2,958	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	1	2	20	1	24	2,875	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	2	18	4	24	3,083	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	3	18	3	24	3,000	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	1	19	4	24	3,125	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	1	19	4	24	3,125	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	3	16	5	24	3,083	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	1	4	12	7	24	3,042	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	2	20	2	24	3,000	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	2	20	2	24	3,000	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	3	18	3	24	3,000	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	2	18	4	24	3,083	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	3	18	3	24	3,000	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	1	20	3	24	3,083	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	1	19	4	24	3,125	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	19	4	24	3,125	B	Baik

58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	1	20	3	24	3,083	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	22	2	24	3,083	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	1	20	3	24	3,083	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	1	19	4	24	3,125	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	2	20	2	24	3,000	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	20	3	24	3,083	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	2	18	4	24	3,083	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	18	4	24	3,083	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	3	18	3	24	3,000	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	3	19	2	24	2,958	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	2	20	2	24	3,000	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	2	18	4	24	3,083	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	1	20	3	24	3,083	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	20	2	24	3,000	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	3	19	2	24	2,958	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	21	2	24	3,042	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	3	17	4	24	3,042	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									

79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	4	18	2	24	2,917	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	5	15	4	24	2,958	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	1	18	4	24	3,042	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	3	17	4	24	3,042	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	3	18	3	24	3,000	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	3	18	3	24	3,000	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	18	4	23	3,130	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	2	19	3	24	3,042	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FEBI
2022/2023 - 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	7	21	3,333	A	Sangat Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	1	14	6	21	3,238	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	18	2	21	3,048	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	1	19	1	21	3,000	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	0	20	1	21	3,048	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	0	20	1	21	3,048	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	1	19	1	21	3,000	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	0	20	1	21	3,048	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	0	20	1	21	3,048	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	0	18	3	21	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	19	2	21	3,095	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	16	3	21	3,048	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	18	2	21	3,048	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	2	17	2	21	3,000	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	0	18	2	20	3,100	B	Baik

35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	0	19	1	20	3,050	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	0	19	1	20	3,050	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	17	2	20	3,050	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	3	15	2	20	2,950	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	3	14	3	20	3,000	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	2	15	3	20	3,050	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	0	16	4	20	3,200	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	0	17	3	20	3,150	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	0	17	3	20	3,150	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	0	19	1	20	3,050	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	19	1	20	3,050	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	17	3	20	3,150	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	1	16	3	20	3,100	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	0	19	1	20	3,050	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	16	3	20	3,100	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	1	17	2	20	3,050	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	15	5	21	3,190	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	2	15	4	21	3,095	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	1	16	4	21	3,143	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									

57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	2	15	4	21	3,095	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	2	16	3	21	3,048	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	0	17	4	21	3,190	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik

77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	0	19	2	21	3,095	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	0	18	3	21	3,143	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	1	17	3	21	3,095	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	1	16	4	21	3,143	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	0	20	1	21	3,048	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	0	19	2	21	3,095	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	18	3	21	3,143	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	1	17	2	20	3,050	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	0	17	3	20	3,150	B	Baik

**Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FISHUM
2022/2023 - 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	12	3	17	3,000	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	1	1	14	1	17	2,882	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	2	0	13	2	17	2,882	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	2	0	13	2	17	2,882	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan risikonya	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	1	2	11	3	17	2,941	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	2	0	13	2	17	2,882	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	2	1	12	2	17	2,824	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik

15	Suasana kerja di kantor	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	1	1	14	1	17	2,882	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	1	0	13	3	17	3,059	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	1	2	11	3	17	2,941	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	1	0	13	3	17	3,059	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	1	2	11	3	17	2,941	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	1	0	14	2	17	3,000	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	1	1	14	1	17	2,882	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	2	1	12	2	17	2,824	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	2	1	13	1	17	2,765	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik

35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	1	2	11	3	17	2,941	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	2	1	11	3	17	2,882	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	1	2	11	3	17	2,941	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	2	0	13	2	17	2,882	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	2	1	11	3	17	2,882	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	1	0	13	3	17	3,059	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	2	13	1	17	2,824	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	2	0	13	2	17	2,882	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	2	11	3	17	2,941	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	2	0	12	3	17	2,941	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	2	1	11	3	17	2,882	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	1	0	14	2	17	3,000	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	1	0	11	5	17	3,176	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									

57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	1	0	13	3	17	3,059	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	1	0	12	4	17	3,118	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	1	0	13	3	17	3,059	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	1	0	14	2	17	3,000	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	1	0	14	2	17	3,000	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	1	3	11	2	17	2,824	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	2	1	12	2	17	2,824	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	1	1	13	2	17	2,941	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	2	0	13	2	17	2,882	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	1	2	12	2	17	2,882	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	3	0	12	2	17	2,765	B	Baik
76	SOP barang milik negara	1	2	11	3	17	2,941	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	2	1	11	3	17	2,882	B	Baik

78	Pelayanan satu atap berbasis IT	1	1	12	3	17	3,000	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	1	2	11	3	17	2,941	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	3	11	2	17	2,824	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	3	10	3	17	2,882	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	2	2	11	2	17	2,765	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	2	2	12	1	17	2,706	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	2	1	12	2	17	2,824	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	1	12	2	16	2,938	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	1	1	12	2	16	2,938	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	1	1	12	2	16	2,938	B	Baik

**Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FITK
2022/2023 - 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	25	11	41	3,146	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	6	26	9	41	3,073	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	7	28	6	41	2,976	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	8	29	4	41	2,902	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	7	25	9	41	3,049	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	9	25	7	41	2,951	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	7	24	10	41	3,073	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan risikonya	0	7	26	8	41	3,024	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	1	7	26	7	41	2,951	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	9	23	9	41	3,000	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	7	27	7	41	3,000	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	9	25	7	41	2,951	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	1	6	24	10	41	3,049	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	10	22	9	41	2,976	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	5	27	9	41	3,098	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	7	26	8	41	3,024	B	Baik

17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	7	25	9	41	3,049	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	4	28	9	41	3,122	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	2	29	10	41	3,195	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	3	30	8	41	3,122	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	4	30	7	41	3,073	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	32	6	41	3,073	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	8	24	9	41	3,024	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	5	29	7	41	3,049	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	4	28	9	41	3,122	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	5	29	7	41	3,049	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	4	27	10	41	3,146	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	4	28	9	41	3,122	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	32	8	41	3,171	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	6	25	10	41	3,098	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	3	31	7	41	3,098	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	5	30	6	41	3,024	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	1	8	24	8	41	2,951	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	1	6	27	7	41	2,976	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	1	6	28	6	41	2,951	B	Baik

36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	7	29	5	41	2,951	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	5	29	7	41	3,049	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	13	23	5	41	2,805	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	1	10	25	5	41	2,829	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	1	8	28	4	41	2,854	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	7	26	8	41	3,024	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	8	26	7	41	2,976	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	0	7	26	8	41	3,024	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	8	28	5	41	2,927	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	6	26	9	41	3,073	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	4	28	9	41	3,122	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	8	25	7	41	2,927	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	10	25	6	41	2,902	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	7	28	6	41	2,976	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	8	25	8	41	3,000	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	8	25	8	41	3,000	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	9	25	7	41	2,951	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	7	28	6	41	2,976	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	6	28	7	41	3,024	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	6	28	7	41	3,024	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	5	29	7	41	3,049	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	34	6	41	3,122	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	1	4	28	8	41	3,049	B	Baik

59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	1	6	26	8	41	3,000	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	1	4	30	6	41	3,000	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	7	26	8	41	3,024	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	6	29	6	41	3,000	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	4	30	7	41	3,073	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	4	30	7	41	3,073	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	3	33	5	41	3,049	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	3	31	7	41	3,098	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	6	28	7	41	3,024	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	9	27	5	41	2,902	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	5	30	6	41	3,024	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	8	28	5	41	2,927	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	5	29	7	41	3,049	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	6	29	6	41	3,000	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	5	30	6	41	3,024	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	7	28	6	41	2,976	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	1	9	25	6	41	2,878	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	5	29	7	41	3,049	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	6	29	6	41	3,000	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	5	29	7	41	3,049	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									

79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	1	6	26	8	41	3,000	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	1	5	26	9	41	3,049	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	5	28	7	41	3,000	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	7	27	7	41	3,000	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	6	27	8	41	3,049	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	3	32	6	41	3,073	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	6	27	8	41	3,049	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	7	27	7	41	3,000	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	6	28	7	41	3,024	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FSH
2022/2023 - 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	19	2	23	2,957	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	1	2	18	2	23	2,913	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	1	3	16	3	23	2,913	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	1	2	16	4	23	3,000	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	4	16	2	23	2,826	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	1	3	17	2	23	2,870	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	1	2	18	2	23	2,913	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan risikonya	1	1	18	3	23	3,000	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	1	3	17	2	23	2,870	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	3	17	2	23	2,870	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	1	3	17	2	23	2,870	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	1	2	18	2	23	2,913	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	0	20	3	23	3,130	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	2	3	14	4	23	2,870	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	1	0	18	4	23	3,087	B	Baik

16	Gaya kepemimpinan stakeholder	2	1	17	3	23	2,913	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	1	2	17	3	23	2,957	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	1	5	14	3	23	2,826	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	21	2	23	3,087	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	0	20	3	23	3,130	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	21	2	23	3,087	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	0	21	2	23	3,087	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	20	2	23	3,043	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	2	18	3	23	3,043	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	1	21	1	23	3,000	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	20	2	23	3,043	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	3	17	3	23	3,000	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	1	20	2	23	3,043	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	1	19	3	23	3,087	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	4	15	4	23	3,000	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	0	2	17	4	23	3,087	B	Baik

35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	2	17	4	23	3,087	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	3	18	2	23	2,957	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	1	4	16	2	23	2,826	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	2	3	17	1	23	2,739	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	1	1	18	3	23	3,000	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	18	4	23	3,130	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	1	19	3	23	3,087	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	0	20	2	23	3,000	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	5	15	2	23	2,783	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	20	3	23	3,130	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	0	19	4	23	3,174	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	4	16	2	23	2,826	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	1	3	16	3	23	2,913	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	5	15	2	23	2,783	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	2	17	3	23	2,957	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	2	18	2	23	2,913	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	1	20	2	23	3,043	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	0	19	4	23	3,174	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	1	19	3	23	3,087	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	1	1	18	3	23	3,000	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									

57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	1	19	3	23	3,087	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	1	20	2	23	3,043	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	2	20	1	23	2,957	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	2	20	1	23	2,957	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	4	18	1	23	2,870	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	2	20	1	23	2,957	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	3	19	1	23	2,913	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	3	19	1	23	2,913	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	1	1	18	3	23	3,000	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	4	18	1	23	2,870	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	20	1	23	2,957	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	3	19	1	23	2,913	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	2	20	1	23	2,957	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	2	20	1	23	2,957	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	1	21	1	23	3,000	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	3	16	4	23	3,043	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	4	18	1	23	2,870	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	3	19	1	23	2,913	B	Baik

77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	1	21	1	23	3,000	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	3	19	1	23	2,913	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	2	20	1	23	2,957	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	3	19	1	23	2,913	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	3	19	1	23	2,913	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	3	18	2	23	2,957	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	2	19	2	23	3,000	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	18	3	24	2,958	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	2	18	3	23	3,043	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	2	19	2	23	3,000	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FST
2022/2023 - 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	32	9	43	3,163	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	0	1	32	10	43	3,209	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	4	33	6	43	3,047	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	0	4	32	7	43	3,070	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	3	33	7	43	3,093	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	0	3	32	8	43	3,116	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	0	2	33	8	43	3,140	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan resikonya	0	3	33	7	43	3,093	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	3	32	8	43	3,116	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	0	2	34	7	43	3,116	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	0	1	35	7	43	3,140	B	Baik
12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	0	2	37	4	43	3,047	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	1	35	7	43	3,140	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	3	32	8	43	3,116	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	2	35	6	43	3,093	B	Baik

16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	2	36	5	43	3,070	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	5	33	5	43	3,000	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	3	36	4	43	3,023	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	33	9	43	3,186	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	1	34	8	43	3,163	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	36	6	43	3,116	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	35	7	43	3,140	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	1	35	7	43	3,140	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	4	33	6	43	3,047	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	4	35	4	43	3,000	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	1	1	36	5	43	3,047	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	1	39	3	43	3,047	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	2	35	6	43	3,093	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	1	35	7	43	3,140	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	0	1	35	7	43	3,140	B	Baik
31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	2	37	4	43	3,047	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	0	2	35	6	43	3,093	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	0	3	28	12	43	3,209	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	1	4	31	7	43	3,023	B	Baik

35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	0	4	33	6	43	3,047	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	0	4	32	7	43	3,070	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	0	1	34	8	43	3,163	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	0	6	31	6	43	3,000	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	0	7	32	4	43	2,930	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	4	33	6	43	3,047	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	1	32	10	43	3,209	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	2	36	5	43	3,070	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	5	30	7	43	3,000	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	0	8	31	4	43	2,907	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	0	36	7	43	3,163	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	1	33	9	43	3,186	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	0	3	35	5	43	3,047	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	0	4	35	4	43	3,000	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	0	1	38	4	43	3,070	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	5	33	5	43	3,000	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	2	34	7	43	3,116	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	1	5	31	6	43	2,977	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	3	33	7	43	3,093	B	Baik
54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	5	32	6	43	3,023	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	0	5	32	6	43	3,023	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	2	34	7	43	3,116	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									

57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	5	32	6	43	3,023	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	0	5	32	6	43	3,023	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	0	2	34	7	43	3,116	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	0	4	33	6	43	3,047	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	0	6	31	6	43	3,000	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	0	5	30	8	43	3,070	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	0	4	34	5	43	3,023	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	0	2	35	6	43	3,093	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	0	4	32	7	43	3,070	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	6	29	8	43	3,047	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	1	7	28	7	43	2,953	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	6	32	5	43	2,977	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	7	29	7	43	3,000	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	5	32	6	43	3,023	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	6	30	7	43	3,023	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	3	33	7	43	3,093	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	0	4	32	7	43	3,070	B	Baik
74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	36	5	43	3,070	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	10	28	5	43	2,884	B	Baik
76	SOP barang milik negara	0	3	34	6	43	3,070	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	5	31	7	43	3,047	B	Baik

78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	1	35	7	43	3,140	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	6	30	7	43	3,023	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	7	30	6	43	2,977	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	0	7	29	7	43	3,000	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	1	6	31	5	43	2,930	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	2	37	4	43	3,047	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	2	36	5	43	3,070	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	34	7	43	3,116	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	0	3	33	6	42	3,071	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	5	32	6	43	3,023	B	Baik

Kuesioner Kepuasan Pelayanan
FUPI
2022/2023 - 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	14	5	20	3,200	B	Baik
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan	1	2	12	5	20	3,050	B	Baik
3	Kejelasan mengenai kewenangan mengatasi permasalahan yang terjadi di fakultas/unit/prodi	0	4	10	6	20	3,100	B	Baik
4	Sistem pemilihan pimpinan yang terbuka dan transparan	2	2	12	4	20	2,900	B	Baik
5	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	2	1	13	4	20	2,950	B	Baik
6	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	1	2	14	3	20	2,950	B	Baik
7	Pemimpin dipilih berdasar kualifikasi dan kompetensi	1	1	12	6	20	3,150	B	Baik
8	Pertanggungjawaban terhadap keputusan yang diambil dan risikonya	1	1	15	3	20	3,000	B	Baik
9	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	0	2	12	6	20	3,200	B	Baik
10	Keadilan dalam pengambilan kebijakan/keputusan	1	1	14	4	20	3,050	B	Baik
11	Pemantauan kinerja pegawai secara proporsional	1	3	12	4	20	2,950	B	Baik

12	Pemberian sanksi yang adil sesuai dengan tingkat kesalahan dan peraturan	1	3	13	3	20	2,900	B	Baik
Kepemimpinan									
13	Implementasi visi dan misi dalam kegiatan tridharma	0	2	12	6	20	3,200	B	Baik
14	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik
15	Suasana kerja di kantor	0	3	12	5	20	3,100	B	Baik
16	Gaya kepemimpinan stakeholder	0	3	12	5	20	3,100	B	Baik
17	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	0	2	12	6	20	3,200	B	Baik
18	Program kerjasama yang dilakukan	0	2	13	5	20	3,150	B	Baik
Sistem Penjaminan Mutu									
19	Kejelasan dokumen sistem penjaminan mutu	0	2	11	7	20	3,250	B	Baik
20	Kelengkapan dan aksesibilitas dokumen sistem penjaminan mutu	0	3	12	5	20	3,100	B	Baik
21	Efektivitas sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	3	13	4	20	3,050	B	Baik
22	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	4	12	4	20	3,000	B	Baik
23	Monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu di fakultas/unit/prodi	0	4	12	4	20	3,000	B	Baik
Kerjasama									
24	Implementasi kerjasama yang dilakukan	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik
25	Manfaat kerjasama yang dilakukan dalam tridharma	0	2	13	5	20	3,150	B	Baik
26	Kepuasan terhadap mitra kerjasama	0	3	13	4	20	3,050	B	Baik
27	Keberlanjutan program kerjasama	0	3	13	4	20	3,050	B	Baik
28	Hasil program kerjasama	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik
2. Sumber Daya Manusia									
Kebijakan Penetapan Standari PT Dosen dan Tendik									
29	Kesesuaian antara kompetensi dosen dan matakuliah yang diampu	0	3	13	4	20	3,050	B	Baik
30	Kesesuaian antara kompetensi tendik dengan bidang administrasi yang dikerjakan	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik

31	Kesesuaian antara kemampuan dosen melakukan riset dengan proses pembimbingan Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi	0	3	14	3	20	3,000	B	Baik
32	Kesesuaian beban kerja dengan tugas pokok dan fungsi	1	1	14	4	20	3,050	B	Baik
33	Penerimaan remunerasi yang sesuai dengan beban kerja	1	2	11	6	20	3,100	B	Baik
34	Distribusi jenis dan beban pekerjaan	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
35	Distribusi dan proporsi pekerjaan yang mendukung jenjang karir	1	3	12	4	20	2,950	B	Baik
36	Sistem pengelolaan SDM berdasarkan kompetensi	1	2	12	5	20	3,050	B	Baik
37	Kesesuaian antara standar kinerja dengan kualifikasi	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
Pengelolaan SDM									
38	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	1	2	10	7	20	3,150	B	Baik
39	Transparansi proses rekrutmen karyawan	1	3	14	2	20	2,850	B	Baik
40	Mekanisme pemberhentian karyawan kontrak	0	3	13	4	20	3,050	B	Baik
41	Mekanisme pensiun	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik
42	Upacara pelepasan pegawai yang akan pensiun	0	3	13	4	20	3,050	B	Baik
43	Kesempatan melanjutkan studi	1	2	14	3	20	2,950	B	Baik
44	Fasilitas mengikuti kegiatan skala internasional	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
45	Mekanisme pencairan tunjangan	0	2	12	6	20	3,200	B	Baik
46	Mekanisme pencairan remunerasi	0	2	13	5	20	3,150	B	Baik
47	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
48	Bimbingan terhadap karyawan baru	1	3	15	1	20	2,800	B	Baik
49	Pengakuan prestasi kerja	1	2	14	3	20	2,950	B	Baik
50	Monitoring dan evaluasi kinerja	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik
3. Keuangan, Sarana dan Prasarana									
Perencanaan Keuangan									
51	Monitoring dan evaluasi kinerja	1	1	14	4	20	3,050	B	Baik
52	Transparansi proses perencanaan keuangan	0	2	13	5	20	3,150	B	Baik
53	Perencanaan keuangan yang terstruktur, terukur dan mampu dipertanggungjawabkan.	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik

54	Kejelasan regulasi perencanaan keuangan	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik
Sumber-Sumber Keuangan									
55	Kejelasan sumber-sumber keuangan	1	1	13	5	20	3,100	B	Baik
56	Sistem uang kuliah tunggal	0	2	13	5	20	3,150	B	Baik
Pengalokasian Anggaran									
57	Alokasi anggaran untuk pendidikan	0	2	15	3	20	3,050	B	Baik
58	Alokasi anggaran untuk penelitian	1	2	14	3	20	2,950	B	Baik
59	Alokasi anggaran untuk pengabdian kepada masyarakat	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
60	Transparansi alokasi anggaran	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
Realisasi Anggaran									
61	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang didapatkan	1	2	12	5	20	3,050	B	Baik
62	Keterbukaan dan transparansi dalam pembelanjaan anggaran	1	2	11	6	20	3,100	B	Baik
Pertanggungjawaban									
63	Kelengkapan catatan laporan keuangan	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
64	Transparansi dalam pelaporan keuangan dan anggaran	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
65	Kejelasan sistem pengawasan anggaran	1	1	14	4	20	3,050	B	Baik
Perencanaan Sarana dan Prasarana									
66	Transparansi perencanaan sarana/prasarana	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik
67	Keterlibatan dalam perencanaan sarana/prasarana	0	2	14	4	20	3,100	B	Baik
Pengadaan Sarana dan Prasarana									
68	Kecepatan proses pengadaan sarana/prasarana	0	2	15	3	20	3,050	B	Baik
69	Kesesuaian pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan	0	1	15	4	20	3,150	B	Baik
70	Transparansi proses pengadaan sarana dan prasarana	0	4	11	5	20	3,050	B	Baik
71	Keterbukaan proses seleksi tender sesuai dengan peraturan yang berlaku	0	3	12	5	20	3,100	B	Baik
72	Pelaporan pertanggungjawaban proses pengadaan	0	3	12	5	20	3,100	B	Baik
Pemanfaatan Sarana dan Prasarana									
73	Pencatatan jumlah/jenis sarana-prasarana	1	1	12	6	20	3,150	B	Baik

74	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana berdasar wewenang	0	2	13	5	20	3,150	B	Baik
75	Ketersediaan standard operation procedure (SOP) parkir	0	3	14	3	20	3,000	B	Baik
76	SOP barang milik negara	1	2	15	2	20	2,900	B	Baik
77	Daya guna sarana/prasarana, penggunaan sarana/prasarana sesuai dengan fungsi dan tujuannya	0	2	15	3	20	3,050	B	Baik
78	Pelayanan satu atap berbasis IT	0	3	12	5	20	3,100	B	Baik
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana									
79	Predictive maintenance (pencegahan kerusakan)	0	3	15	2	20	2,950	B	Baik
80	Periodic maintenance (perawatan berkala/terjadwal)	0	4	13	3	20	2,950	B	Baik
81	Perawatan saat terjadi kerusakan	1	1	16	2	20	2,950	B	Baik
82	Perawatan pada sarana/prasarana yang tidak berfungsi optimal	0	5	12	3	20	2,900	B	Baik
Penghapusan Sarana dan Prasarana									
83	Proses penghapusan sarana/prasarana	0	2	15	3	20	3,050	B	Baik
84	Pertanggungjawaban penghapusan sarana/prasarana	0	2	14	4	20	3,100	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	13	5	20	3,150	B	Baik
2	Sumber Daya Manusia	1	2	13	4	20	3,000	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	0	2	13	4	19	3,105	B	Baik



LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN Semester Gasal 2022/2023

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

