



*Mencerdaskan &  
Memartabatkan bangsa*

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**2021**

**HASIL SURVEY  
TINGKAT  
KEPUASAN LAYANAN**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**PEMBAHASAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**A. Total Jumlah Responden**

<b>Total Jumlah Responden</b>	
<b>Dosen &amp; Tenaga Kependidikan</b>	142 Orang
<b>Mahasiswa</b>	236 Orang

<b>Panduan Skala</b>	
1.00 - 1.80	tidak baik
1.81 - 2.60	kurang baik
2.61 - 3.40	cukup baik
3.41 - 4.20	baik
4.21 - 5.00	sangat baik

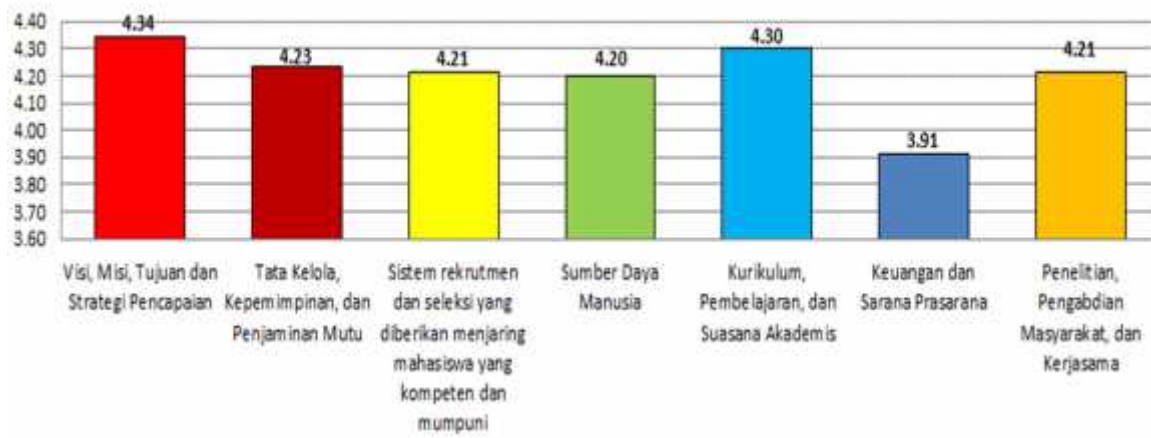
**B. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Dosen dan Tenaga Pendidikan**

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-Rata
<b>1</b>	Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	1) Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian	4.39
		2) Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	4.33
		3) Program kerja yang dibuat selalu berorientasi kepada pelayanan publik	4.27
		4) Implementasi strategi BLU diarahkan untuk mencapai kualitas pelayanan	4.34
		5) Penyusunan visi, misi, dan program kerja sudah diarahkan untuk mencapai keberlanjutan pelayanan	4.35
		<b>Rata-rata Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian</b>	<b>4.34</b>
	Tata Kelola,	6) Struktur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	4.08

2	Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	7) Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya	4.30
		8) Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	4.34
		9) Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik	4.39
		10) Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	4.33
		11) Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari	4.22
		12) Selalu dilakukan review atas kelayakan dan kecukupan proses bisnis internal pelayanan kepada masyarakat	3.93
		<b>Rata-rata Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu</b>	<b>4.23</b>
3	Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangkau mahasiswa yang kompeten dan mumpuni	13) Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangkau mahasiswa yang kompeten dan mumpuni	4.26
		14) Terdapat suatu sistem yang mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal	4.23
		15) Terdapat jaringan yang dibangun dengan lulusan / pengguna lulusan	4.18
		16) Terdapat unit yang mengelola alumni	4.30
		17) Tracer study terhadap alumni dilakukan dengan baik	4.10
		<b>Rata-rata Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangkau mahasiswa yang kompeten dan mumpuni</b>	<b>4.21</b>
4	Sumber Daya Manusia	18) Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur	4.21
		19) Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	4.08
		20) Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur	4.01
		21) Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	4.02
		22) Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	4.13
		23) Pelayanan institusi terhadap sumber daya manusia tidak mengutamakan gender tertentu	4.55
		24) SDM yang ada pada organisasi ini didorong untuk belajar dan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan	4.36

		<b>Rata-rata Sumber Daya Manusia</b>	<b>4.20</b>
5	Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	25) Institusi memfasilitasi lokakarya atau perubahan kurikulum	4.44
		26) Institusi memfasilitasi penyediaan sarana pembelajaran	4.20
		27) Institusi memfasilitasi suasana akademis	4.26
		<b>Rata-rata Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis</b>	<b>4.30</b>
6	Keuangan dan Sarana Prasarana	28) Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	4.09
		29) Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana telah memperhatikan konsep kelestarian lingkungan dan keramahan lingkungan	4.05
		30) Fasilitas ibadah	4.36
		31) Fasilitas olahraga	4.31
		32) Fasilitas ruang kelas	3.94
		33) Fasilitas laboratorium / studio / bengkel	3.76
		34) Fasilitas aula	4.12
		35) Fasilitas transportasi dalam kampus	3.46
		36) Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat	3.60
		37) Fasilitas toilet	3.75
		38) Fasilitas kantin	3.41
		39) Fasilitas perpustakaan	3.97
		40) Fasilitas kesehatan	4.00
		41) Fasilitas umum lainnya	3.87
	<b>Rata-rata Keuangan dan Sarana Prasarana</b>	<b>3.91</b>	
7	Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	42) Pelayanan penelitian sudah berjalan dengan baik	4.29
		43) Pelayanan pengabdian kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik	4.33
		44) Pelayanan kantor / bagian kerjasama sudah berjalan dengan baik	4.00
		<b>Rata-rata Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama</b>	<b>4.21</b>
<b>Rata-Rata Total</b>			<b>4.20</b>

## Nilai Rata-Rata



### C. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mahasiswa/Peserta

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
1	Academic Advising Effectiveness	1) Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan rutin dan terjadwal	4.17
		2) Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan Dosen/Widyaiswara/Pengajar/Mentor berlangsung interaktif	4.19
		3) Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat	4.15
		4) Bimbingan membantu mahasiswa atau peserta diklat dalam menempuh pembelajaran	4.17
		<b>Rata-rata Academic Advising Effectiveness</b>	<b>4.17</b>
2	Campus Climate	5) Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai	4.06
		6) Atmosfir kampus / pusdiklat kondusif	4.03
		7) Terdapat sosialisasi visi misi tujuan dari kampus / pusdiklat	4.13
		<b>Rata-rata Campus Climate</b>	<b>4.07</b>
3	Campus Life	8) Terdapat pengenalan kehidupan kampus yang berkualitas	4.22
		9) Interaksi antara sesama mahasiswa dan atau peserta diklat berlangsung harmonis	4.25
		10) Dosen/Widyaiswara/Pengajar ramah dan melayani	4.24
		11) Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi ramah dan melayani	4.17
		12) Kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan berkualitas (diisi khusus mahasiswa, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	4.10
		13) Himpunan mahasiswa atau himpunan peserta diklat berjalan efektif (diisi khusus mahasiswa	4.03
		<b>Rata-rata Campus Life</b>	<b>4.17</b>
		14) Fasilitas ibadah memadai	4.19
		15) Fasilitas olahraga memadai	4.11
		16) Fasilitas ruang kelas memadai	3.96
		17) Fasilitas laboratorium / studio / bengkel memadai	3.92

4	Campus Support Service	18) Fasilitas aula memadai	4.17	
		19) Fasilitas transportasi dalam kampus memadai	3.89	
		20) Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat memadai	3.76	
		21) Fasilitas toilet memadai	3.91	
		22) Fasilitas kantin memadai	3.86	
		23) Fasilitas perpustakaan memadai	4.03	
		24) Fasilitas kesehatan memadai	3.99	
		25) Fasilitas umum lainnya memadai	4.08	
		<b>Rata-rata Campus Support Service</b>		<b>3.99</b>
5	Concern for the Individual	26) Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA	4.32	
		27) Terdapat fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas	4.00	
		28) Mahasiswa atau peserta diklat mendapatkan perlakuan yang sama	4.28	
		29) Pelayanan yang diberikan tidak mengutamakan gender tertentu	4.29	
		<b>Rata-rata Concern for the Individual</b>		<b>4.22</b>
		6	Institutional Effectiveness	30) Kampus/ Pusdiklat tidak bersifat birokratis
31) Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi	4.23			
32) Penjaminan mutu dilaksanakan di kampus / pusdiklat	4.20			
33) Jumlah Dosen/widyaiswara/pengajar dibandingkan dengan kebutuhan kampus/ pusdiklat memadai	4.11			
34) Jumlah Tenaga Kependidikan/tenaga administrasi dibandingkan kebutuhan kampus/ pusdiklat memadai	4.08			
35) Dosen/Widyaiswara/Pengajar kompeten di bidangnya	4.40			
36) Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi kompeten di bidangnya	4.31			
<b>Rata-Rata Institutional Effectiveness</b>				<b>4.18</b>

7	Recruitment and Financial Aid Effectiveness	37) Informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4.23
		38) Pelayanan informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4.18
		39) Proses seleksi berlangsung transparan dan sistematis	4.14
		40) Terdapat layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan	4.26
		<b>Rata-Rata Recruitment and Financial Aid Effectiveness</b>	<b>4.20</b>
8	Registration Effectiveness	41) Proses registrasi mahasiswa/peserta diklat berlangsung cepat dan efisien	4.12
		42) Informasi hak dan kewajiban mahasiswa/peserta diklat baru disampaikan	4.11
		<b>Rata-Rata Registration Effectiveness</b>	<b>4.12</b>
9	Campus Safety and Security	43) Tenaga keamanan berjumlah cukup	4.07
		44) Tenaga keamanan kompeten di bidangnya	4.08
		45) Di kampus saya merasa aman	4.07
		46) Pernah mendengar ada kasus keamanan di kampus	3.45
		47) Sistem informasi kampus berjalan dengan baik	4.06
		48) Keamanan sistem informasi kampus sudah baik	4.09
		49) Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)	3.96
		<b>Rata-Rata Campus Safety and Security</b>	<b>3.97</b>
10	Service Excellence	50) Dosen/Widyaiswara/Pengajar melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4.22
		51) Dosen/Widyaiswara/Pengajar transparan dan terbuka menerima umpan balik	4.22
		52) Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi melayani	4.19
		53) Pimpinan / koordinator melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4.20
		<b>Rata-Rata Service Excellence</b>	<b>4.21</b>
11	Student Centeredness	54) Mahasiswa/peserta diklat diberikan keleluasaan dalam gaya pembelajaran / cara	4.19
		55) Fasilitas pembelajaran yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	4.16



12	Personal and Course Details	56) Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan konsep Pembelajaran Berpusat Kepada Mahasiswa	4.25
		57) Mahasiswa/ peserta diklat mendapatkan pemahaman / penjelasan mengenai teknik belajar Pembelajaran Berpusat Kepada mahasiswa/peserta diklat	4.20
		<b>Rata-Rata Student Centeredness</b>	<b>4.20</b>
		58) Terdapat sistem informasi akademik yang memuat profil mahasiswa/peserta diklat	4.24
		59) Terdapat sistem informasi akademik yang memuat informasi detail perkuliahan	4.22
		60) Terdapat sistem informasi akademik yang memuat kinerja mahasiswa/peserta diklat	4.19
		61) Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester tersedia secara lengkap	4.36
		62) Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester diinformasikan kepada mahasiswa/peserta diklat	4.37
		63) Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan	4.31
			<b>Rata-rata Personal and Course Details</b>
13	Teaching and Learning	64) Fasilitas perkuliahan di kelas lengkap	4.01
		65) Teknik pengajaran Dosen/Widyaiswara/Pengajar bervariasi	4.28
		66) Dosen/widyaiswara/pengajar melakukan	4.22
		67) Terdapat fasilitas pembelajaran alternatif seperti Blended learning atau Pembelajaran Jarak Jauh	4.31
		68) Metode dan fasilitas pengajaran mendukung	4.25
		69) Pembelajaran mendukung kebutuhan dari mahasiswa/peserta diklat	4.19
			<b>Rata-rata Teaching and Learning</b>

## Nilai Rata-Rata

