



*Mencerdaskan &
Memartabatkan bangsa*

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

2020

**HASIL SURVEY
TINGKAT
KEPUASAN LAYANAN**



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



Direktorat Pembinaan dan Pengelolaan
Keuangan BLU
Direktorat Jenderal Perbendaharaan
Kementerian Keuangan



Pusat Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Padjadjaran

HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Total Jumlah Responden	
Dosen & Tenaga Kependidikan	346 orang
Mahasiswa	442 orang

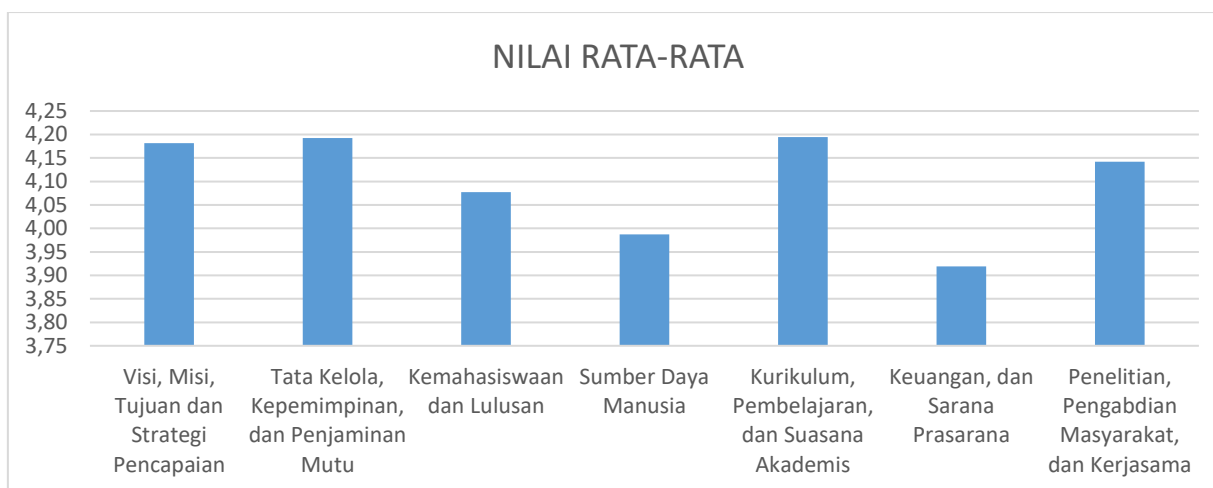
Panduan Skala

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

I. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Dosen dan Tenaga Pendidikan

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
1	Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian	4.18
		Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	4.18
		Rata-rata Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian	4.18
2	Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	StrUKTur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	4.08
		Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya	4.21
		Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	4.33
		Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik	4.24
		Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	4.24
		Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari	4.05
		Rata-rata Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu	4.19
3	Kemahasiswaan dan Lulusan	Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangkau mahasiswa yang kompeten dan mumpuni	4.11
		Terdapat suatu sistem yang mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal	4.12
		Terdapat jaringan yang dibangun dengan lulusan / pengguna lulusan	4.03
		Terdapat unit yang mengelola alumni	4.16

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Tracer study terhadap alumni dilakukan dengan baik	3.96
		Rata-rata Kemahasiswaan dan Lulusan	4.08
4	Sumber Daya Manusia	Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur	3.99
		Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	3.92
		Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur	3.97
		Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	3.80
		Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	4.04
		Pelayanan institusi terhadap sumber daya manusia tidak mengutamakan gender tertentu	4.21
		Rata-rata Sumber Daya Manusia	3.99
5	Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	Institusi memfasilitasi lokakarya atau perubahan kurikulum	4.16
		Institusi memfasilitasi penyediaan sarana pembelajaran	4.21
		Institusi memfasilitasi suasana akademis	4.21
		Rata-rata Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis	4.19
6	Keuangan dan Sarana Prasarana	Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	4.01
		Fasilitas ibadah	4.40
		Fasilitas olahraga	4.20
		Fasilitas ruang kelas	4.03
		Fasilitas laboratorium / studio / bengkel	3.87
		Fasilitas aula	4.07
		Fasilitas transportasi dalam kampus	3.38
		Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat	3.54
		Fasilitas toilet	3.90
		Fasilitas kantin	3.51
		Fasilitas perpustakaan	4.08
		Fasilitas kesehatan	4.03
		Fasilitas umum lainnya	3.94
Rata-rata Keuangan dan Sarana Prasarana	3.92		
7	Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	Pelayanan penelitian sudah berjalan dengan baik	4.18
		Pelayanan pengabdian kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik	4.20
		Pelayanan kantor / bagian kerjasama sudah berjalan dengan baik	4.05
		Rata-rata Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama	4.10
RATA - RATA TOTAL			4.34

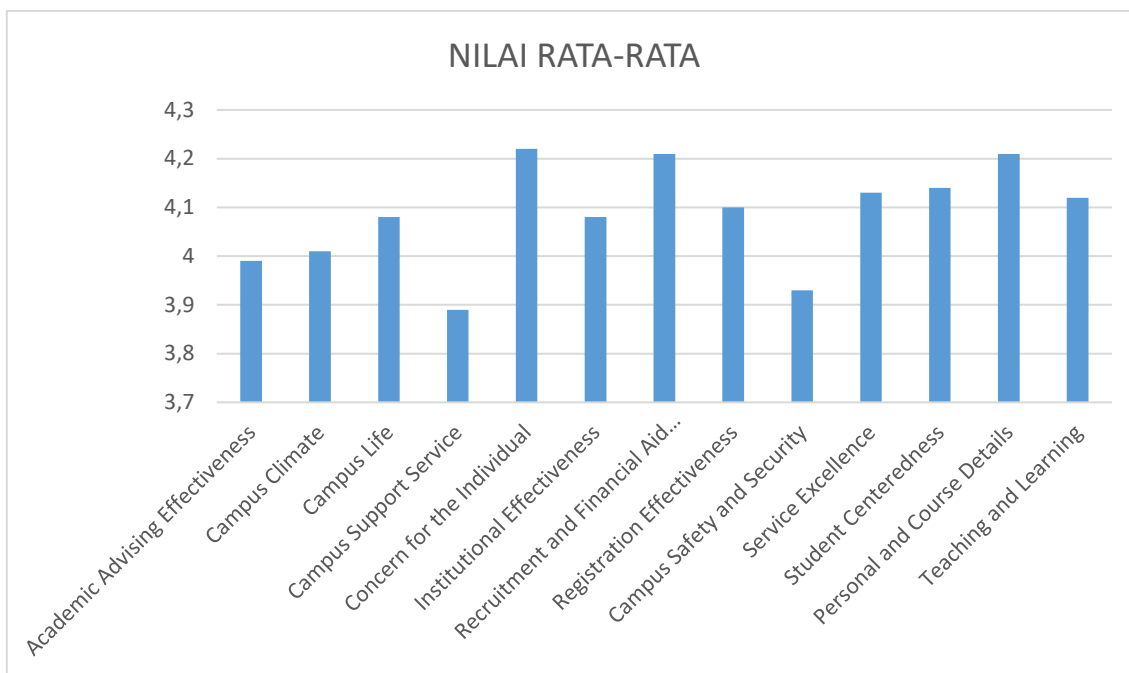


II. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mahasiswa/Peserta

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
1	Academic Advising Effectiveness	Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan rutin dan terjadwal	4.11
		Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan Dosen/Widyaiswara/Pengajar/Mentor berlangsung interaktif	3.88
		Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat	3.91
		Bimbingan membantu mahasiswa atau peserta diklat dalam menempuh pembelajaran	4.05
		Rata-rata Academic Advising Effectiveness	3.99
2	Campus Climate	Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai	4.05
		Atmosfir kampus / pusdiklat kondusif	3.95
		Terdapat sosialisasi visi misi tujuan dari kampus / pusdiklat	4.03
		Rata-rata Campus Climate	4.01
3	Campus Life	Terdapat pengenalan kehidupan kampus yang berkualitas	4.18
		Interaksi antara sesama mahasiswa dan atau peserta diklat berlangsung harmonis	4.14
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar ramah dan melayani	4.19
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi ramah dan melayani	4.01
		Kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan berkualitas (diisi khusus mahasiswa, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	3.98
		Himpunan mahasiswa atau himpunan peserta diklat berjalan efektif (diisi khusus mahasiswa perguruan tinggi, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	3.97
		Rata-rata Campus Life	4.08
4	Campus Support Service	Fasilitas ibadah memadai	4.18
		Fasilitas olahraga memadai	4.02
		Fasilitas ruang kelas memadai	4.07
		Fasilitas laboratorium / studio / bengkel memadai	3.91
		Fasilitas aula memadai	4.03
		Fasilitas transportasi dalam kampus memadai	3.56
		Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat memadai	3.59
		Fasilitas toilet memadai	3.92

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Fasilitas kantin memadai	3.64
		Fasilitas perpustakaan memadai	4.01
		Fasilitas kesehatan memadai	3.86
		Fasilitas umum lainnya memadai	3.86
		Rata-rata Campus Support Service	3.89
5	<i>Concern for the Individual</i>	Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA	4.41
		Terdapat fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas	3.80
		Mahasiswa atau peserta diklat mendapatkan perlakuan yang sama	4.31
		Pelayanan yang diberikan tidak mengutamakan gender tertentu	4.36
		Rata-rata Concern for the Individual	4.22
6	<i>Institutional Effectiveness</i>	Kampus/Pusdiklat tidak bersifat birokratis	3.87
		Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi	4.10
		Penjaminan mutu dilaksanakan di kampus / pusdiklat	4.10
		Jumlah Dosen/widyaiswara/pengajar dibandingkan dengan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	4.03
		Jumlah Tenaga Kependidikan/tenaga administrasi dibandingkan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	4.01
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar kompeten di bidangnya	4.28
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi kompeten di bidangnya	4.21
		Rata-Rata Institutional Effectiveness	4.08
7	<i>Recruitment and Financial Aid Effectiveness</i>	Informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4.22
		Pelayanan informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	4.22
		Proses seleksi berlangsung transparan dan sistematis	4.13
		Terdapat layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan	4.29
		Rata-Rata Recruitment and Financial Aid Effectiveness	4.21
8	<i>Registration Effectiveness</i>	Proses registrasi mahasiswa/peserta diklat berlangsung cepat dan efisien	4.08
		Informasi hak dan kewajiban mahasiswa/peserta diklat baru disampaikan dengan jelas	4.11
		Rata-Rata Registration Effectiveness	4.10
9	<i>Campus Safety and Security</i>	Tenaga keamanan berjumlah cukup	3.96
		Tenaga keamanan kompeten di bidangnya	4.08
		Di kampus saya merasa aman	4.19
		Pernah mendengar ada kasus keamanan di kampus	3.51
		Sistem informasi kampus berjalan dengan baik	3.97
		Keamanan sistem informasi kampus sudah baik	3.92
		Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)	3.88
		Rata-Rata Campus Safety and Security	3.93
10	<i>Service Excellence</i>	Dosen/Widyaiswara/Pengajar melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4.16

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar transparan dan terbuka menerima umpan balik	4.10
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4.10
		Pimpinan / koordinator melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	4.16
		Rata-Rata Service Excellence	4.13
11	Student Centeredness	Mahasiswa/peserta diklat diberikan keleluasaan dalam gaya pembelajaran / cara pembelajaran	4.11
		Fasilitas pembelajaran yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	4.08
		Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan konsep Pembelajaran Berpusat Kepada Mahasiswa	4.20
		Mahasiswa/peserta diklat mendapatkan pemahaman / penjelasan mengenai teknik belajar Pembelajaran Berpusat Kepada mahasiswa/peserta diklat	4.18
		Rata-Rata Student Centeredness	4.14
12	Personal and Course Details	Terdapat sistem informasi akademik yang memuat profil mahasiswa/peserta diklat	4.22
		Terdapat sistem informasi akademik yang memuat informasi detail perkuliahan	4.26
		Terdapat sistem informasi akademik yang memuat kinerja mahasiswa/peserta diklat	4.13
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester tersedia secara lengkap	4.26
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester diinformasikan kepada mahasiswa/peserta diklat	4.26
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	4.13
		Rata-rata Personal and Course Details	4.21
13	Teaching and Learning	Fasilitas perkuliahan di kelas lengkap	3.91
		Teknik pengajaran Dosen/Widyaiswara/Pengajar bervariasi	4.14
		Dosen/widyaiswara/pengajar melakukan pengajaran dengan memanfaatkan berbagai metode dan fasilitas pengajaran	4.14
		Terdapat fasilitas pembelajaran alternatif seperti Blended learning atau Pembelajaran Jarak Jauh	4.27
		Metode dan fasilitas pengajaran mendukung tercapainya tujuan pembelajaran	4.14
		Pembelajaran mendukung kebutuhan dari mahasiswa/peserta diklat	4.14
		Rata-rata Teaching and Learning	4.12
RATA-RATA TOTAL			4.09



III. Resume Jawaban Pertanyaan Terbuka

No	Pertanyaan	Jawaban
Dosen & Tendik		
1	Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemi Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi?	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pembatasan dalam pelayanan dan menjadi lebih lambat • Pelayanan dan pembelajaran dilakukan secara online • Sulit nya berkoordinasi • Cukup baik dan menerapkan protokol kesehatan • Penerapan sistem WFH dan WFO • Terkendala untuk perkuliahan yang membutuhkan praktek dan laboratorium
2	Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemi Covid-19?	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas kesehatan dan alat-alat kesehatan • Pengecekan kesehatan secara rutin (rapid/swab) • Pengembangan e-learning berbasis web • Memberikan fasilitas yang mendukung pelayanan dan pembelajaran secara online seperti jaringan internet, kuota, aplikasi, software dan hardware • Instansi sudah cukup memfasilitasi dan memberikan pelayanan yang baik • Adanya call center atau pusat informasi • Pusat layanan dan informasi yang terintegrasi dan user friendly

No	Pertanyaan	Jawaban
		<ul style="list-style-type: none"> • Mengoptimalkan layanan online yang sudah ada
Mahasiswa/Peserta		
1	<p>Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemi Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dari universitas, pelayanannya sudah bagus • Institusi berikan layanan semaksimal mungkin dengan menyediakan kouta untuk mahasiswa dan memaksimalkan aplikasi yang ada • Cukup baik karena disesuaikan dengan protokol kesehatan • Semua layanan di arahkan ke dalam bentuk online, tetapi kadang tumpang tindih informasi yang di dapat. • Terkendala jaringan internet untuk kuliah online • Pembelajaran daring kurang efektif • Tidak terpakai secara maksimal dan efektif dari sarana prasana yang ada • Layanan administratif masih bisa dikatakan baik pelayanannya • Layanan perpustakaan, dan referensi belajar yang berkurang. karena perpustakaan tidak bisa di akses secara online maupun offline. • Subsidi kuota kurang • Kesulitan untuk ke perpustakaan karena petugasnya hanya 2 x dalam seminggu • susah berkomunikasi karena tidak ada tatap muka langsung • Kegiatan UKM tersendak, sulit mencari calon kaderisasi organisasi • Tidak dapat menggunakan fasilitas laboratorium
2	<p>Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemi Covid-19</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bantuan kuota internet rutin • Pemotongan UKT • Hotline • Layanan virtual lab • Bantuan masker dan handsanitizer, • Layanan komunikasi dan media untuk berinteraksi antara pihak kampus dan pihak mahasiswa • Cepat tanggapan dalam mengurus surat menyurat • LMS untuk seragamnya platform PJJ • Konsultasi online via email lebih di aktifkan kembali • Layanan kesehatan khususnya mental secara virtual, pemberitahuan schedule akademik karena terkadang lupa • Layanan perpustakaan online • Tetap dibuka pelayanan di hari kamis atau sabtu • Portal Pembelajaran lms khusus universitas dan juga portal pusat literasi universitas • Layanan konseling dan layanan administrasi yang lebih baik • Beasiswa cepet cair • Akun platform zoom premium

No	Pertanyaan	Jawaban
		• Kelas tambahan diluar jam perkuliahan

Bandung, Desember 2020

**Tim Pelaksana Survey
PSA FEB UNPA**