

# **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA**

Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris (PBI)

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021



**Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris**

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**Jakarta, 2021**

## DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA .....	i
DAFTAR ISI.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
EXECUTIVE SUMMARY .....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan survei .....	1
1.3 Waktu pelaksanaan survei.....	3
1.4 Metode pengumpulan survei.....	3
1.5 Metode pengolahan dan analisi data .....	3
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	4
2.1. Analisis tingkat kepuasan pemahaman visi misi tujuan dan sasaran.....	4
2.2. Analisis tingkat kepuasan layanan civitas akademika PBI.....	4
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....	144
3.1. Kesimpulan .....	144
3.2. Saran .....	144
Referensi.....	15
Appendix: kuesioner Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Layanan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6	

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas anugerah dan rahmatNya sehingga laporan Hasil Survei layanan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris semester genap tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang diberikan oleh prodi Pendidikan Bahasa Inggris meliputi pemahaman visi misi tujuan dan sasaran PBI dan juga kepuasan layanan oleh Prodi PBI terhadap civitas akademika prodi PBI.

Sehubungan dengan itu, perlu dipastikan bahwa visi dan misi tujuan dan sasaran serta tingkat kepuasan layanan PBI yang baru itu dipahami oleh sebanyak mungkin, bahkan seluruh, sivitas akademika. Oleh karena itu, pada tahun akademik 2020/2021 diputuskan untuk mengevaluasi pemahaman visi dan misi dan kepuasan layanan prodi oleh civitas akademika PBI. Laporan ini mengungkapkan hasil survei yang dilakukan pada bulan Juli 2021 semester genap tahun akademik 2020/2021.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan survei ini. Kiranya laporan survei ini bermanfaat bagi PBI dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan PBI universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, Juli 2021

Kaprodi Pendidikan Bahasa Inggris

Hendrikus Male, S.Pd., M.Hum.

## EXECUTIVE SUMMARY

Keberhasilan penyelenggaraan setiap program studi sangat ditentukan oleh peran serta dan sinergi seluruh sivitas akademika, alumni, pengguna, dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam penyelenggaraan perguruan tinggi, sivitas akademika (dosen, mahasiswa dan karyawan merupakan pelaku langsung. Dosen dan karyawan berperan penting karena merekalah yang berada di garis depan pelaksanaan program tri-darma perguruan tinggi. Mahasiswa berperan penting, karena keberhasilan mahasiswa merupakan salah indikator utama pencapaian perguruan tinggi. Keterlibatan karyawan, dosen dan mahasiswa dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi sangat ditentukan antara lain oleh pemahaman terhadap visi dan misi institusi mereka

Visi dan misi merupakan pemandu utama bagi individu untuk mengidentifikasi diri mereka dengan proses institusi, memberi arah dan sekaligus menghalangi pihak yang enggan berpartisipasi dalam kegiatan institusi atau menuju ke arah yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan. Dalam tataran operasional, visi dan misi menjelaskan konteks tempat institusi beroperasi, yang memfasilitasi sivitas akademika patokan yang harus diikuti sesuai dengan iklim institusi. Sebagai pernyataan yang mendefinisikan alasan keberadaan institusi, visi dan misi merupakan indikator arah ke mana institusi harus bergerak untuk mengaktualisasikan masa depan yang dituju.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pernyataan visi dan misi berkorelasi positif dengan kinerja organisasi (Bart, 1997; Bart & Baetz, 1998). Terungkap bahwa agar pernyataan visi dan misi menciptakan efek positif pada kinerja organisasi, misi dan visi organisasi harus terlebih dahulu diketahui dan diterima oleh karyawan. Dengan demikian, pemahaman atas visi dan misi memungkinkan sivitas akademika mengetahui apa yang harus dicapai dan bagaimana mencapainya melalui sinergi dengan sesama sivitas akademika, serta memberi rasa memiliki dan identitas.

Survei ini dilakukan melalui penjangkaran informasi melalui google form dengan website <http://bit.ly/SurveyLayananPenggunaPBI>. Diman responden dalam survei ini diambil secara acak (random sampling) dan memperoleh sebanyak 52 respoonden. Secara keseluruhan hasil dari survei tentang pemahaman visi misi tujuan dan sasaran serta kepuasan layanan prodi PBI terhadap civitas akademika adalah tinggi.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Kegiatan pelayanan yang dilakukan di lingkungan program studi Pendidikan Bahasa Inggris (PBI) merupakan salah satu unsur penting proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Prodi Pendidikan Bahasa Inggris sebagai salah satu Program Studi di lingkungan Universitas Kristen Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan Tridharma perguruan tinggi mempunyai pengguna layanan yaitu: mahasiswa, dosen prodi, dan tenaga kependidikan yang mendapatkan layanan PBI di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI). Kualitas dari layanan yang diberikan oleh PBI terhadap semua pengguna layanan harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiastuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Maderazo, 2016; Cosser, 2003). Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi PBI untuk meningkatkan kualitas layanannya (Pardede & Angelianawati, 2018).

### 1.2 Tujuan survei

Tujuan dari pelaksanaan

biro PBI dalam memberikan pelayanan terbaik dan optimal untuk para pengguna layanan secara berkala.

### 1.3 Waktu pelaksanaan survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan PBI dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan PBI

No	Kegiatan	Juni - Juli							
		Minggu Ke				Minggu Ke			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penyusunan kuesioner								
2	Penyebaran kuesioner								
3	Pengolahan dan analisis data								
4	Pembuatan laporan								

#### 1.4 Metode pengumpulan survei

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui email dan e-questionare dengan menggunakan *google form* melalui situs <http://bit.ly/SurveyLayananPenggunaPBI>. Penyebaran kuesioner survei yang dilakukan melalui situs tersebut dimulai pada tanggal 6 Juli 2021. Angket disebarakan kepada mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Mengenai populasi dan sampel pada survei ini adalah seluruh dosen (tetap dan tidak tetap) yang mengajar di program studi PBI, seluruh mahasiswa, dan tenaga kependidikan.

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 52 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel. 2 Jumlah Minimal Responden survei pengguna layanan PBI

Subjek	Populasi	Minimal responden
Mahasiswa	83	45
Tenaga kependidikan	4	3
Dosen yang mendapatkan layanan PBI	8	4
Total		

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep servqual meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Irawan, 2003). Bukti fisik (tangibles) adalah kemampuan suatu

#### 1.5 Validitas dan reliabilitas instrument

Instrument yang digunakan pada survei ini adalah yang diadaptasi dan dimodifikasi dari survey kepuasan tahun sebelumnya (Lihat, Pardede & Angelianawati, 2018). Oleh karena itu tidak dilakukan lagi uji validitas dan reliabilitas dan dianggap telah meiliki validitas dan reliabilitas.

##### a. Teknik analisis data

Data yang terkumpul dalam survei ini dianalisis dengan statistic deskriptif. Pesentase respon yang diperoleh dijadikan tolak ukur indeks tingkat pemahaman responden, dengan presentase yang tertera pada Tabel 1.

Table 1. Skala pemahaman Responden

No	Rentang skor	Mutu pemahaman	Kriteria
1	0% - 50, 9%	D	Rendah
2	51%-65.9%	C	Sedang
3	66% - 84.9%	B	Tinggi
4	85% -100%	A	Sangat Tinggi

Untuk melihat perkembangan pemahaman responden terhadap visi misi dan layanan kepuasan prodi. Tingkat pemahaman berdasarkan indicator besar yang dikategorikan untuk melihat tingkat pemahaman civitas akademika tersebut.

**BAB II**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**2.1 Analisis Pemahaman Visi Misi Tujuan dan Sasaran PBI**

**A. Jumlah Responden**

Berdasarkan jumlah angket yang telah diisi jumlah responden terdiri dari mahasiswa (86.5%), dosen (7.7%), dan tenaga pendidik (5.8%) dengan jumlah dominasi gender oleh perempuan sebesar 84,6% dan laki-laki sebesar (15.4%).

**B. Pemahaman Visi dan Misi**

Pemahaman visi dan misi prodi ditampilkan melalui 2 Table yakni Table 2.1 yang terdiri dari 12 item pertanyaan (Q3-Q5 dan Q7-Q13) dan Figur 2. 2 yg terdiri dari 1 item pertanyaan dimana responden boleh memilih lebih dari satu jawaban (lihat Appendix Angket)

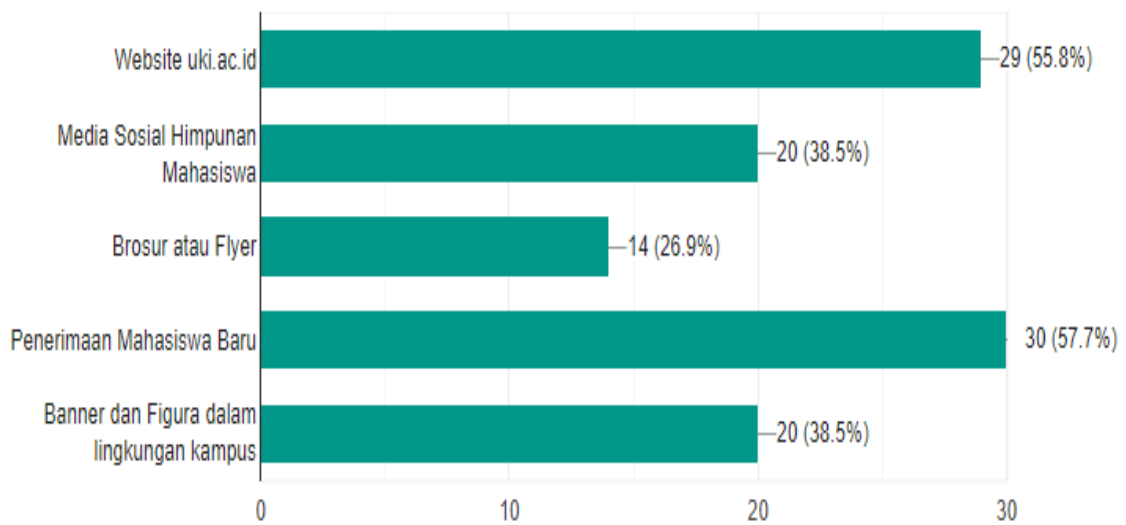
Table 2.1 Pemahaman Visi dan Misi

Pertanyaan	N=52				
	f (%)	f (%)	f (%)	f (%)	f (%)
	STS	TS	CS	S	ST
Q.3	1 (1,0%)	1 (1,0%)	6 (11.5%)	26 (50%)	18 (34.6%)
Q.4	1 (1,0%)	1 (1,0%)	10 (19.2%)	26 (50%)	14 (26.9%)
Q.5	1 (1,0%)	0(0%)	7 3.5%)	29 (55.8%)	14 (26.9%)
Q.6	Penjelasan terpisah (lihat Figur 2.2)				
Q.7	1 (1,0%)	1 (1,0%)	6 (11.5%)	32 (61.5%)	12 (23.1%)
Q.8	2 (3.8%)	1 (1,0%)	5 (9.6%)	31 (59.6%)	13 (25%)
Q.9	2 (3.8%)	1 (1,0%)	4 (7.7%)	31 (59.6%)	14 (26.9%)
Q.10	1 (1,0%)	1 (1,0%)	6 (11.5%)	32 (61.5%)	12 (23.1%)
Q.11	1 (1,0%)	3 (5.8%)	6 (11.5%)	27 (51.9)	15 (28.8%)
Q.12	1 (1,0%)	1 (1,0%)	6	31	13 (25%)

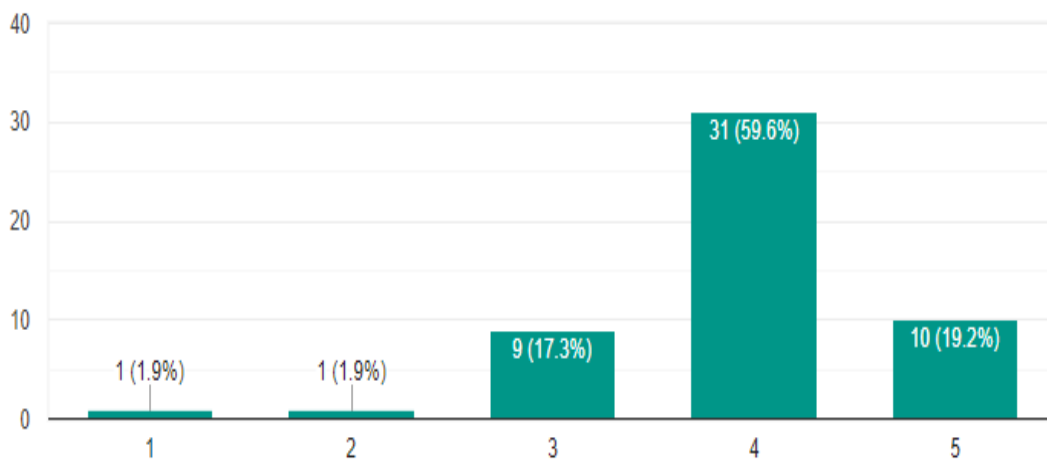


			(11.5%)	(59.6%)	
Q13	2 (3.8%)	1 (1,0%)	7 (13.5%)	29 (55.8%)	13 (25%)

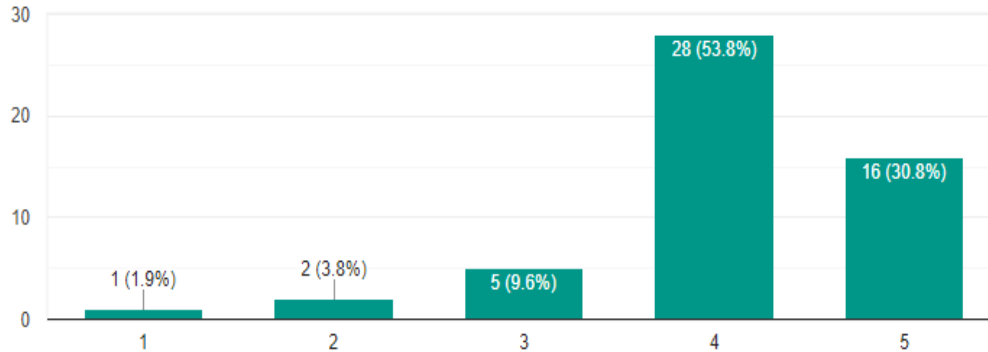
Figur 2.2 Informasi Visi Misi Yang Diperoleh



### C. Pencapaian Sasaran Prodi PBI



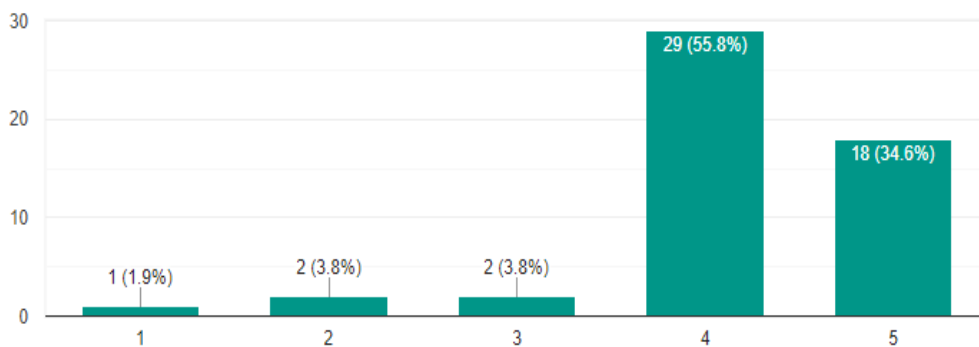
#### D. Strategi pencapaian visi misi



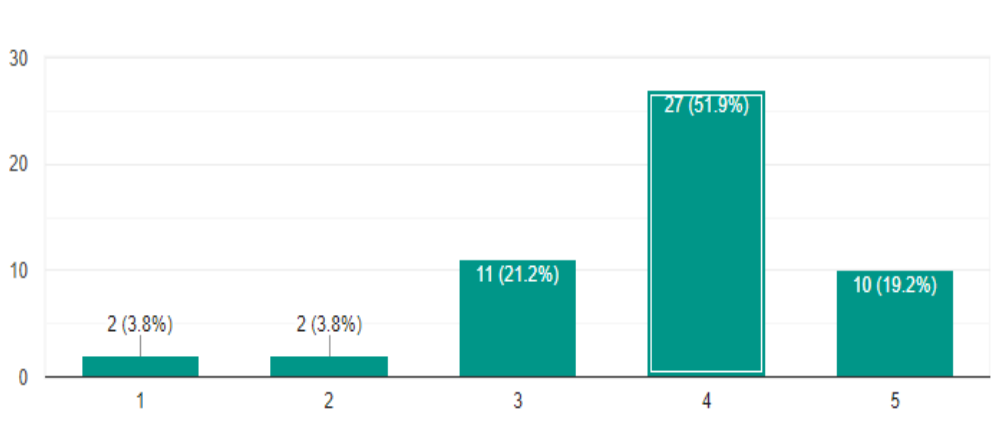
#### 2.2 Analisis Kepuasan Layanan Civitas Akademika PBI

Berikut adalah layanan kepuasan prodi Pendidikan bahasa Inggris oleh civitas akademika prodi PBI (dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan)

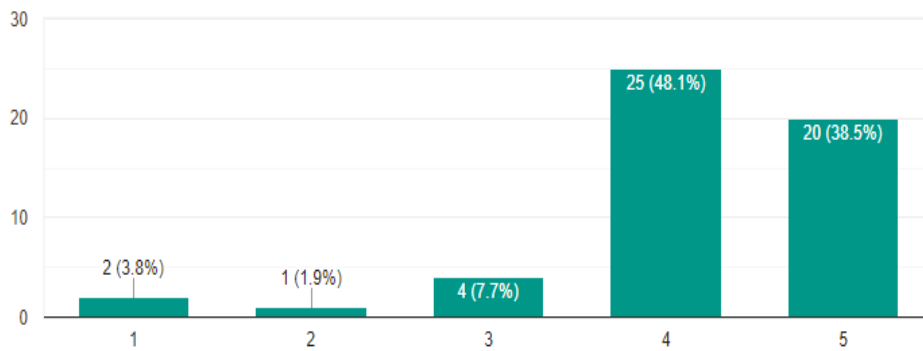
##### A. Kemampuan Dosen Menyampaikan Mater Ajar



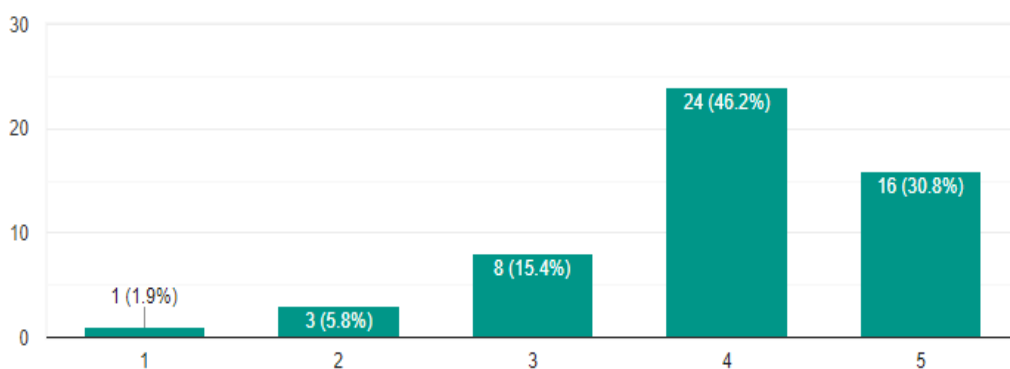
##### B. Kemampuan Prodi/Staf dalam Memberikan Informasi Akademik dan Keuangan



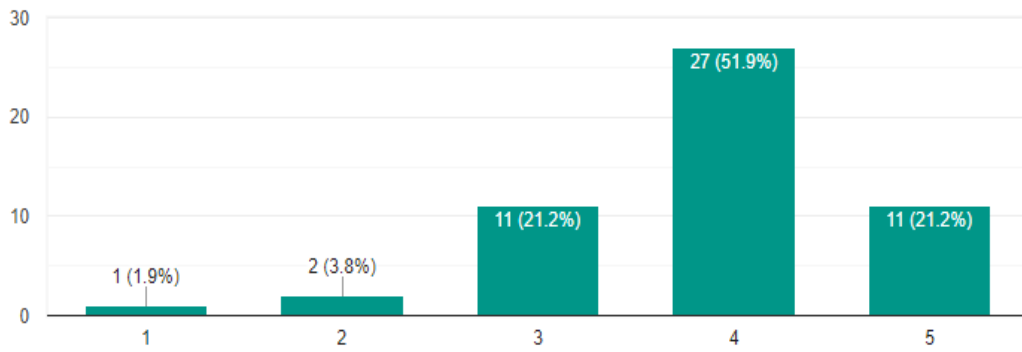
C. Kemampuan Ketua Program Studi mengelola Prodi



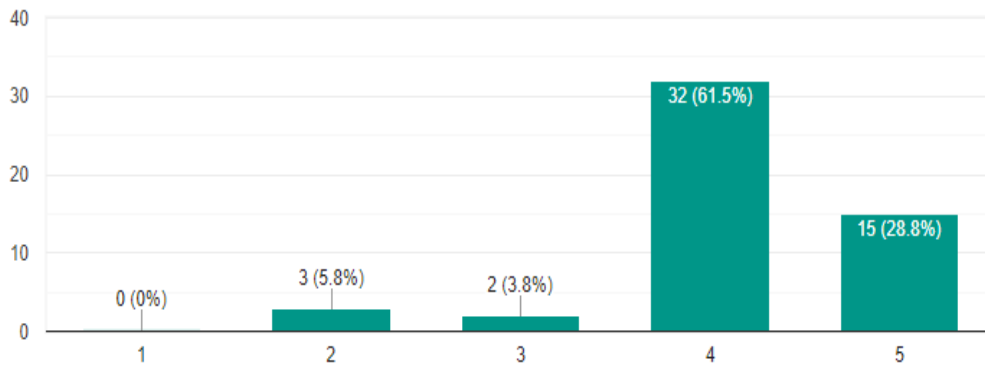
D. Kemampuan dosen membantu mahasiswa mengatasi kesulitan atau hambatan belajar



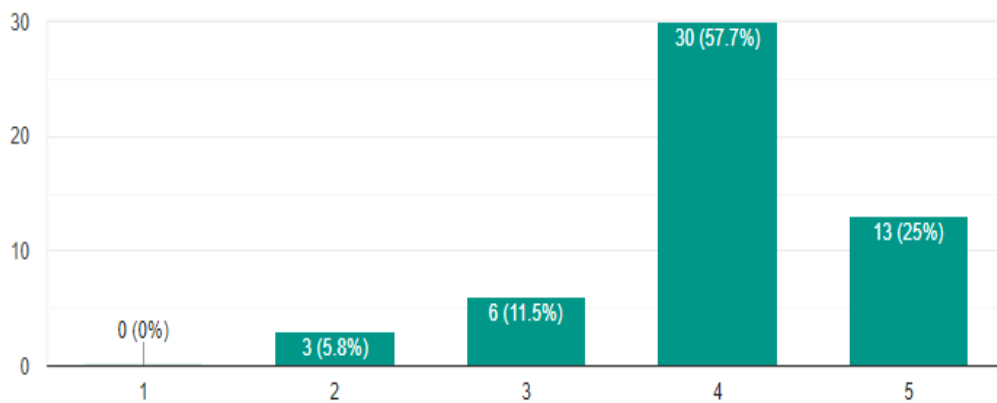
E. Kemampuan Prodi/staf bantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan



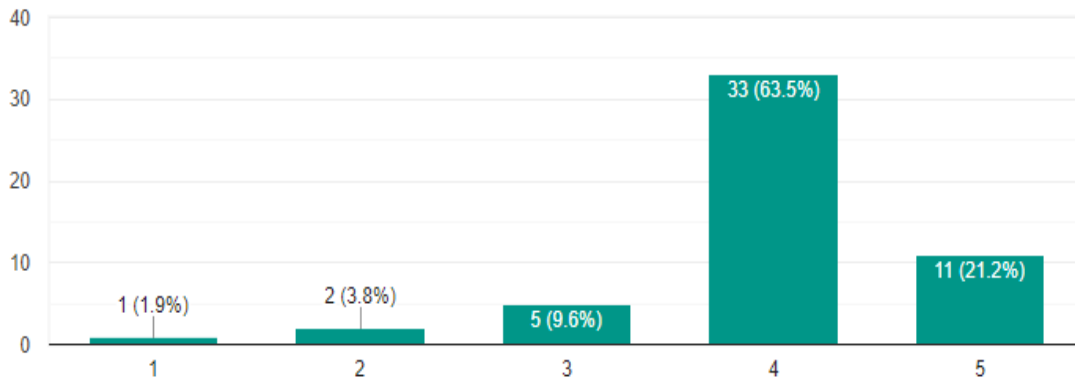
F. Kemauan Prodi membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan lancar



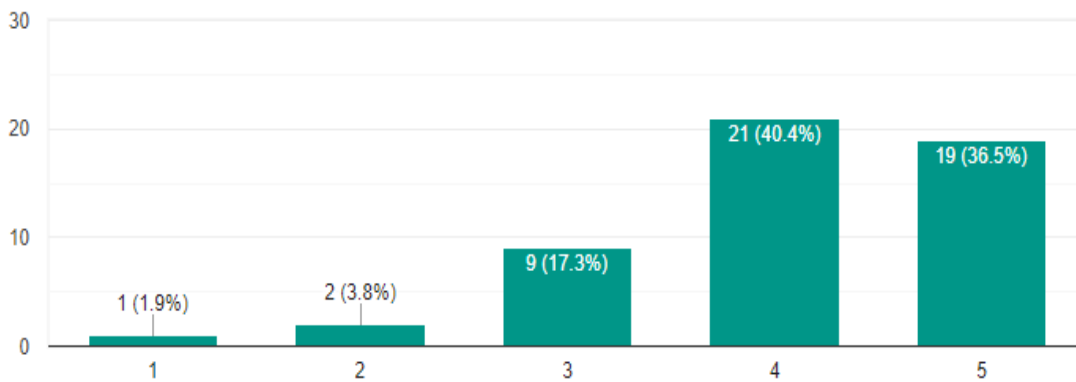
G. Prodi/staf memberikan Layanan sesuai SOP



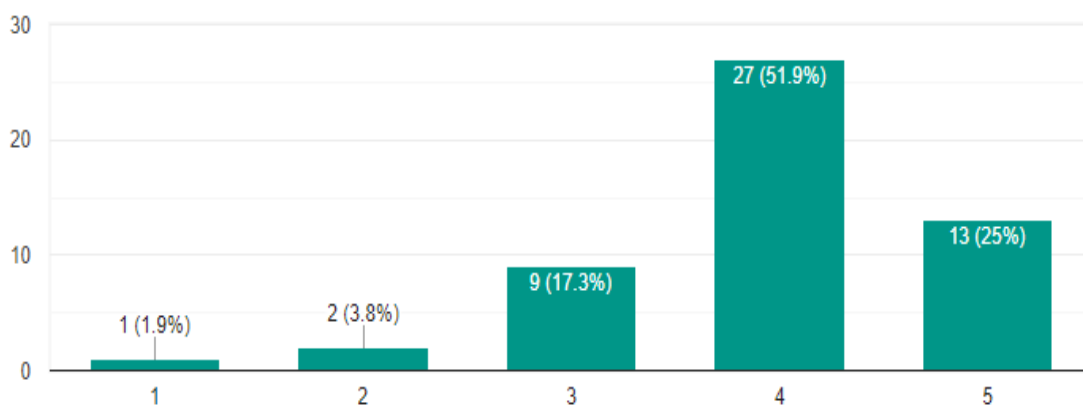
H. Ketua Program Studi memeberikan layanan yang SOP



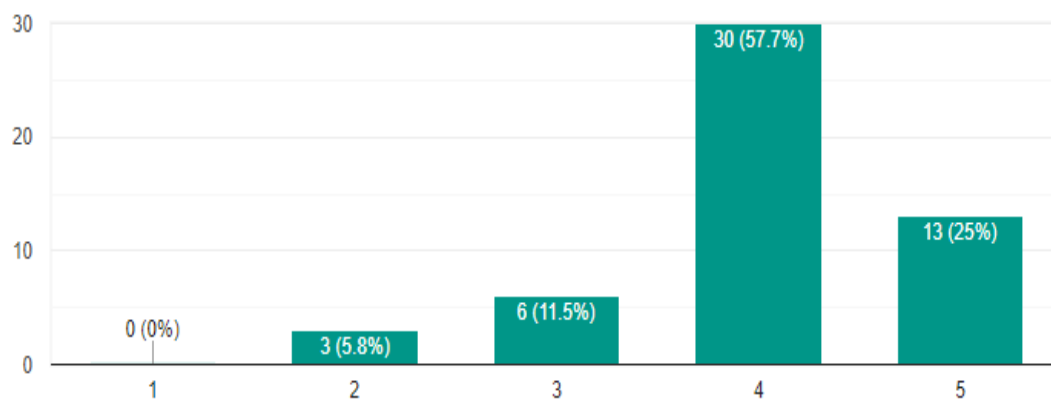
I. Sikap Kepedulian dosen terhadap kebutuhan mahasiswa



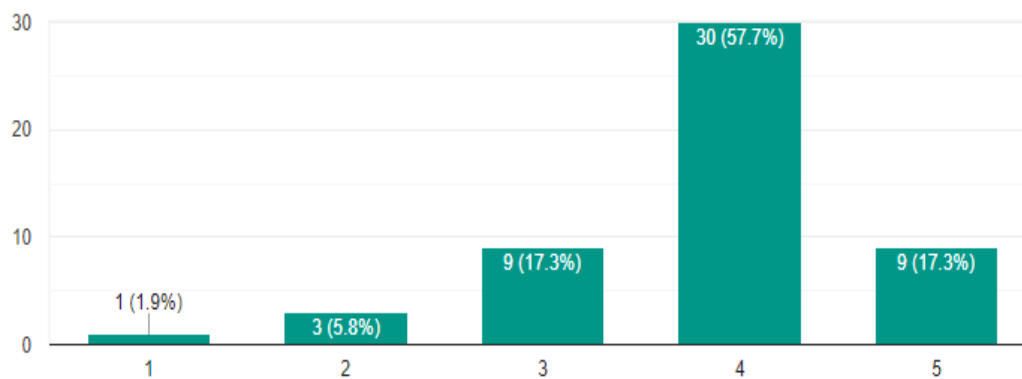
J. Sikap kepedulian prodi/staf terhadap kebutuhan mahasiswa bidang layanan akademik dan keuangan



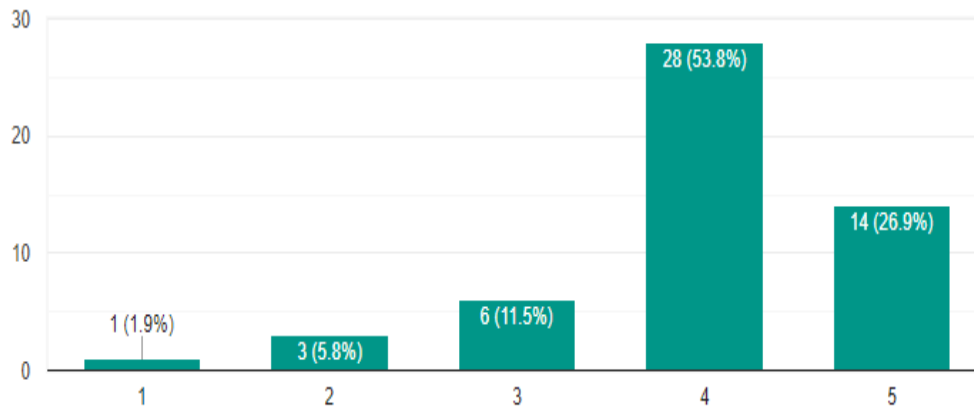
K. Sikap Kepedulian Kaprod bersedia atau peduli untuk mengayomi kegiatan akademik dan non-akademik



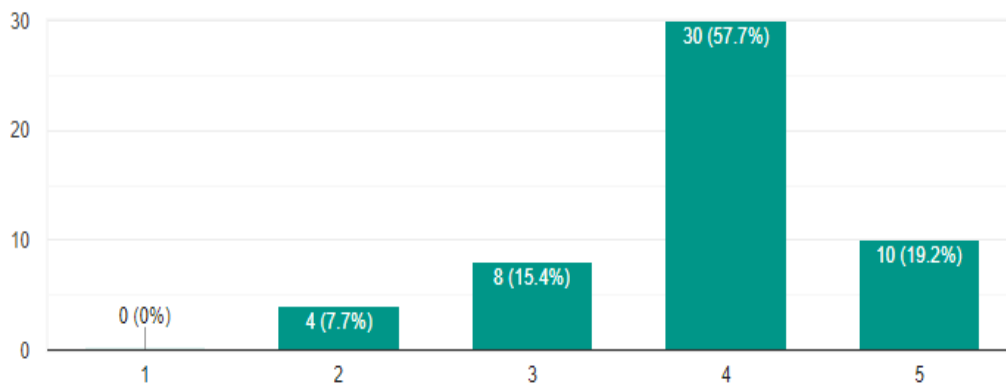
L. Sarana dan prasaran yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran



M. Sarana dan Prasarana yang mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran



N. Sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung kebutuhan pembelajaran berkualitas



**Saran untuk peningkatan layanan PBI:**

R/1. -

R/2. tidak ada

R/3. SEMAKIN MAJU PBI UKI

R/4. Kalau bisa ditambahkan kegiatan non-akademik di prodi bahasa Inggris .

R/5. Layanan, sarana dan prasarana untuk mahasiswa sudah baik, mungkin bisa di tingkatkan menjadi lebih baik lagi.

R/6 Meningkatkan kualitas visi dan misi

R/7. Mohon memberikan informasi yang tidak terkesan dadakan, dan

R/8 Semoga kedepannya Prodi Pendidikan Bahasa Inggris mampu memberikan pembelajaran yang lebih nyaman, disenangi masyarakat luar maupun dalam dan lebihnya lagi menjadi prodi yang paling intelektual dan terpercaya bagi setiap mahasiswa, dosen, alumni hingga kampus

UKI yang tercinta

R/9 Tingkatkan kekompakan dalam tim, dan sarana prasarana yang sangat mendukung bagi dosen dan mahasiswa serta staff di PBI. Terima kasih.

R/10 Memberikan pelatihan kepada mahasiswa mengenai skill yang diperlukan pada saat ini dan kedepan supaya lulusannya tidak hanya mempunyai satu skill atau dua melainkan lebih sehingga mereka dapat bersaing dengan orang lain. Terima kasih, jaya selalu prodiku.

R/11 Semakin lebih baik

R/12 Pelayanan staf semakin ditingkatkan

R/13 Perhatikan semua elemen agar bisa berjalan dg baik

R/14 Selalu peduli terhadap kebutuhan pembelajaran berkualitas mahasiswa, baik dalam sarana dan prasarana, dll.

R/15 Tingkatkan penggunaan TIK dalam prpses pencapaian vidi dan.mosi.

R/16 Semakin semangat dalam menjalankan visi misi prodi PBI sampai mencapai tujuan atau level tertinggi yang diinginkan.

R/17 Menjadi lebih baik lagi dalam aspek apapun.

R/18 saran saya adalah menggunakan media sebaik”nya agar mahasiswa dan dosen tidak ada kendala misscom.

R/19 Semoga Prodi PBI lebih baik lagi kedepannya. Catatannya kalau bisa fasilitas seperti komputer diperbanyak lagi dan sinyal internet gak ada gangguan jadi semua mahasiswa alumni ataupun mahasiswa lainnya bisa mengakses internet dengan baik

R/20 Tidak ada, semua sudah cukup baik

R/21 meningkatkan kualitas layanan prodi PBI agar lebih baik lagi.

R/22 Untuk pemilihan MKU yg kurang menunjang pelajaran PBI di semester awal mungkin bisa diganti, seperti psychology untuk semester II kurang pas, dan pelayanan administrasi tolong lebih fast respond, Terimakasih🙏

R/23 Pelayanan yang baik harus ditingkatkan lagi agar visi dan misi dapat berjalan dengan baik.

R/24 Use English when lecturing lessons or giving instructions during class time would encourage students to master their speaking skills

R/25 Tetap terus ditingkatkan dalam layanan PBI. Terima kasih.

R/26 Semoga semakin ditingkatakan lagi dibagian yang masih \*cukup setuju\*, terima kasih. Tuhan Membermati Bapak dan Ibu Dosen selalu 😊

R/27 Semakin lebih baik👍👍

R/28 Speaking skill dan listening skill nya ditekanin lagi supaya gak terlalu fokus dengan writing saja

R/29 Tetap menjaga kualitas layanan prodi PBI dan solidaritas

R/30 Terus lakuin hal yg menjunjung tinggi nama kampus dan fakultas

R/31 Menjadi lebih unggul



R/32 Dapat lebih baik lagi

R/34 Semangat, kerja solid dan bersinergi untuk kualitas yang terbaik.

R/35 Agar memberikan penilaian yang lebih detail dan transparan serta memberikan feedback terhadap setiap projek yang dikerjakan oleh mahasiswa agar para mahasiswa mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dikemudian hari.

R/36 Meningkatkan mengajarnya

R/37 Tingkatkan

R/38 Bertambah baik lagi dalam layanan Prodi PBI

R/39 Semoga semua mahasiswa dan dosen saling memahami dalam proses pembelajaran online.

R/40 saran saya adalah prodi PBI dapat mengoptimalkan sistem registrasi di AIS agar tidak terjadi kesalahan ketika pengajar ingin melakukan absensi

R/41 Untuk kemudian hari refrensi bahan ajaran harus diperbanyak lagi dan fasilitas teknologi harus lebih ditingkatkan lagi.

R/42 Lebih meningkatkan ruangan kelas

R/43 tolong segera diadakan blended learning, luring dan daring. mahasiswa sudah jenuh dan terjebak di zona nyaman. pembelajaran tatap muka akan menjadi suatu trobosan dalam hal ini

R/44 Selalu memberikan bimbingan dan dorongan kepada mahasiswa supaya visi dan misi dapat terlaksana dengan baik

R/45 Membuat event PBI yg menarik meskipun via online.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 3.1. Kesimpulan

Berdasar hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap pemahaman visi misi prodi PBI dengan jumlah pertanyaan sebanyak 13 item adalah tinggi dengan mayoritas civitas akademika memilih setuju dan sangat setuju.
2. Untuk pemahaman civitas akademika terkait tujuan PBI juga pada kategori tinggi atau setuju
3. Selanjutnya untuk pemahaman strategi PBI juga termasuk tinggi
4. Dalam kaitannya dengan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi ajar juga tinggi.
5. Secara keseluruhan untuk layanan kepuasan prodi yg diberikan kepada civitas akademika prodi (dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan) berada pada kategori tinggi.

#### 3.2. Saran

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi PBI dan bagi universitas adalah memperhatikan unsur-unsur yang dianggap masih perlu ditingkatkan dalam kaitannya dengan Tridarma PT (untuk detail saran dari responden lihat jawaban kualitatif bervariasi dari para responden)

## **Referensi**

- Bart, C. K. (1997). Industrial firms and the power of mission. *Industrial Marketing Management*, 26, pp. 371-383.
- Bart, C. K. & Baetz, M. C. (1998). The relationship between mission statements and firm performance: An exploratory study. *Journal of Management Studies*, 35(6), pp. 823-853
- Kemp, S. & Dwyer, L. (2003). Mission statements of international airlines: a content analysis. *Tourism Management*, 24(6), pp. 635-653.
- Pardede, P. & Angelianawati, L. (2018). Survey pemahaman visi misi prodi pendidikan bahasa Inggris

**Appendix: Evaluasi Pemahaman Visi Misi Tujuan Strategi dan Kepuasan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris UKI TA. 2020/2021**

<http://bit.ly/SurveyLayananPenggunaPBI>.

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Dosen, Tenaga Kependidikan,  
Mahasiswa/i

Dalam rangka Survei Kepuasan Layanan Pendidikan Bahasa Inggris (PBI) - FSB Universitas Kristen Indonesia Tahun Akademik 2020/2021, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Mahasiswa/i untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner di bawah ini.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu/Mahasiswa/i, kami ucapkan terima kasih.

**TENTANG RESPONDEN**

1. Apa peran bpk/ibu/sdr/I di Universitas Kristen Indonesia?
  - Tenaga Pendidik/dosen
  - Tenaga Kependidikan/staf
  - Mahasiswa
2. Jenis Kelamin:
  - Laki-laki
  - Perempuan

Bapak/Ibu/Mahasiswa/i dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Cukup Setuju
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
Q3	Visi dan misi Prodi PBI sejalan dengan pernyataan visi dan misi Fakultas dan UKI					
Q4	Visi dan misi Prodi PBI disosialisasikan dengan reguler kepada warga Pendidikan Bahasa Inggris UKI					
Q5	Prodi PBI memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop					
Q6	Darimana Bpk/ibu, Mahasiswa mengetahui visi, misi, tujuan Prodi PBI? (Jawaban boleh lebih dari satu)					

	<p>1. Website uki.ac.id</p> <p>2. Media social himpunan mahasiswa</p> <p>3.brosur atau flyer</p> <p>4. penerimaan mahasiswa baru</p> <p>5. banner dan figura dalam kampus</p>					
Q7	Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi PBI					
Q8	Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi PBI					
Q9	Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi PBI					
Q10	Visi dan misi Prodi PBI tercermin dalam kurikulum Prodi					
Q11	Visi dan misi Prodi PBI tercermin dalam proses belajar mengajar.					
Q12	Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi PBI					
Q13	Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi PBI					
Q14	Saya memahami tujuan Prodi PBI dengan baik					
Q15	Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sasaran yang ingin dicapai oleh Prodi PBI					
Q16	Saya sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi Prodi PBI secara utuh					
	Kepuasan Layanan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris					
Q17	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi ajar					
Q18	Kemampuan Prodi/Staf FSB dalam memberikan informasi terkait dengan akademik dan Keuangan					
Q19	Kemampuan Ketua Program Studi dalam mengelola program studi					
Q20	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar					
Q21	Kemauan Prodi/Staf FSB dalam membantu mahasiswa					

	melakukan proses administrasi akademik dan keuangan					
Q22	Kemauan Ketua Program Studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar					
Q23	Dosen memberikan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum					
Q24	Prodi/Staf FSB memberikan layanan sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP)					
Q25	Ketua Program Studi memberikan layanan yang Standard Operational Procedure (SOP)					
Q26	Sikap kepedulian Dosen terhadap kebutuhan mahasiswa					
Q27	Sikap kepedulian Prodi/Staf FSB terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan					
Q28	Sikap Kepedulian Ketua Program Studi bersedia atau peduli untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik					
Q29	Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran					
Q30	Sarana dan prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran					
Q31	Sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung kebutuhan pembelajaran berkualitas					

Saran untuk peningkatan layanan Prodi PBI

.....  
.....  
.....  
.....

TERIMAKASIH ATAS BANTUAN DAN KERJASAMA BPK/IBU, MAHASISWA/I  
SALAM SEHAT SELALU :)

