

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

Periode Genap 2020/2021



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Survei	2
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei	2
1.4 Metode Pengumpulan Data	2
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	3
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	4
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa	5
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa	6
2.3. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa	10
2.4. Analisis Tingkat Kepuasan Dosen	10
2.5. Hasil Tingkat Kepuasan Dosen	12
2.6. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Dosen	14
2.7. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan	15
2.8. Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan	16
2.9. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan	17
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	19
3.1. Kesimpulan	20
3.2. Saran	20
LAMPIRAN FORMAT KUESIONER	21

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas kasih dan penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan Prodi Teknik Sipil UKI (Universitas Kristen Indonesia) Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Prodi Teknik Sipil UKI kepada mahasiswa, dosen yang meliputi: ketersediaan informasi akademi, ketersediaan aturan yang berlaku, ketersediaan informasi perkuliahan, ketersediaan fasilitas-fasilitas pembelajaran, kualitas bahan pembelajaran, kualitas pengajaran, kualitas aktifitas non-akademis; pelayanan kepada dosen: fasilitas laboratorium untuk Tridarma Perguruan Tinggi, visi misi dan pemahamannya, arah prodi dalam melakukan program, kesejahteraan dosen; dan pelayanan kepada pengguna alumni dari prodi Teknik Sipil UKI seperti keterampilan dalam bekerja, keterampilan berbahasa asing, dan integritas dalam bekerja.

Laporan survei ini menyampaikan hasil penilaian survei yang diberikan oleh pengguna layanan prodi Teknik Sipil UKI, yang juga memuat temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki sebagai tindak lanjut dari temuan tersebut. Prodi Teknik Sipil perlu melakukan pembenahan terkait temuan-temuan tersebut sehingga pelayanan yang baik terus dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sementara pelayanan yang kurang dapat diperbaiki dengan melibatkan seluruh civitas akademika UKI dan pemangku kepentingan sehingga pelayanan prodi terhadap mahasiswa, dosen dan pengguna lulusan menjadi lebih baik.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan survei kepuasan ini. Kiranya laporan survei ini bermanfaat bagi prodi Teknik Sipil UKI dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan UKI dan masyarakat.

Ka.Prodi Teknik Sipil,

Risma M. Simanjuntak

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi civitas akademika di prodi Teknik Sipil, prodi sudah seharusnya mengetahui apakah yang dilayani merasa puas atau tidak sehingga sebagai sebagai unit yang memberikan jasa layanan prodi harus melakukan introspeksi dan evaluasi diri. Evaluasi terhadap kepuasan pelayanan bagi pengampu kepentingan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna Universitas Kristen Indonesia. Sebagai salah satu prodi yang menjadi pelaksana tridarma pendidikan tinggi di Universitas, prodi Teknik Sipil UKI mempunyai pengguna seperti: dosen, mahasiswa dan pengguna alumni di prodi Teknik Sipil UKI. Survei ini berperan sebagai instrumen bagi prodi Teknik Sipil UKI dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan prodi serta mengukur kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh prodi pada Tahun Akademik 2020/2021. Di samping itu survei kepuasan pengguna ini juga sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh prodi Teknik Sipil UKI, sehingga menjadi masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan prodi Teknik Sipil UKI selanjutnya. Adapun survei ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui e-questionare menggunakan google form, di mana responden dalam survei ini diambil secara acak (random sampling) dan memperoleh responden sebanyak 133 responden. Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan dengan hasil akhir yang diperoleh berupa persentase skor berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Secara umum jika dinilai dari 3 aspek pengguna, mayoritas pengguna memberikan penilaian terhadap pelayanan pengguna di prodi Teknik Sipil UKI dengan skor indeks sebesar antara 2,81-3,42 dengan kata lain pelayanan kepada pemangku kepentingan sudah cukup memuaskan (kualitas baik sampai dengan baik sekali). Namun terdapat beberapa perbaikan di setiap aspek pengguna yang dirasa menjadi nilai terendah dalam survei tersebut seperti peningkatan kemampuan berbahasa Inggris, fasilitas laboratorium, tenaga laboran atau tingkat kesejahteraan bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Tujuan akhir dari Tridarma perguruan tinggi adalah untuk ikut mencerdaskan kehidupan bangsa, memberikan aspek pembangunan (secara akademik) pada masyarakat, membangun dan menunjukkan dampaknya terhadap lingkungannya – baik itu masyarakat, industri maupun pemerintah (lingkup lokal atau nasional). Program Studi Teknik Sipil sebagai unit pelayanan pada universitas mempunyai tanggung jawab yang sangat besar dalam melakukan hal ini. Disamping itu, dikarenakan pertumbuhan universitas yang cukup ramai, maka Prodi Teknik Sipil diharuskan menunjukkan kekhasannya dalam mengemban tugas ini. Untuk mencapai kekonsistenan tujuan (visidan misi), maka Prodi Teknik Sipil perlu mempunyai instrumen pengukuran mengenai hal-hal yang telah dilakukan selama 1 semester, sebelum akhirnya dikoreksi secara menyeluruh setelah 5 tahun (akreditasi).

Tidak hanya itu, pengelolaan Prodi Teknik Sipil mengenai tridarma perguruan tinggi (Pengajaran, Pembelajaran dan Pengabdian Kepada Masyarakat) juga melibatkan banyak sumber daya seperti dosen (tenaga pendidikan), staff pendidik (tenaga kependidikan), infrastruktur, bahan pembelajaran dan sebagainya. Oleh karena itu, diperlukan instrumen pengukuran yang bersifat menyeluruh sehingga dapat menggambarkan cerminan Prodi Teknik Sipil yang baik.

Laporan kepuasan ini merupakan tindak evaluasi diri yang dilakukan oleh Prodi Teknik Sipil untuk melihat menganalisis hasil program, mengevaluasinya sebagai tindakan koreksi, sekaligus mengembangkan diri. Hal ini juga sejalan dengan yang diamanatkan oleh Dikti pada instrumen akreditasi Program Studi.

Pada dasarnya evaluasi ini dilakukan terhadap pengguna (mahasiswa, dosen, dan alumni) sehingga evaluasi diri yang dihasilkan dapat merupakan hasil yang objektif dan berasal dari 3 aspek pengguna tersebut. Hal inilah yang diharapkan menjadi dasar bagi prodi Teknik Sipil untuk mengkoreksi diri sekaligus mengembangkan dirinya sesuai dengan hasil yang didapatkan.

1.2. Tujuan Survei

1. Memberikan gambaran/cerminan tentang pelayanan dari Prodi Teknik Sipil
2. Mencari aspek yang berjalan dengan baik/tidak baik dari Prodi Teknik Sipil
3. Mengambil tindakan koreksi dan pengembangan program pada Prodi Teknik Sipil.

1.3. Waktu Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Timeline									
		BULAN					BULAN				
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
1	Penyusunan Kuesioner										
2	Penyebaran Kuesioner										
3	Pengolahan Data										
4	Pembuatan Laporan										

1.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui email dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 42 Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 125 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Mahasiswa	85
Dosen	13
Alumni	35
Total	133

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

perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai; Keandalan (*reliability*) adalah Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten; Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan perusahaan; dan Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan

1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Uji Validitas

b. Uji Reliabilitas

c. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 5 skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh *stakeholder*):

a. Jawaban sangat puas diberi skor 4

b. Jawaban puas diberi skor 3

c. Jawaban tidak puas diberi skor 2

d. Jawaban sangat tidak puas diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang kan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan presentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif pada tabel berikut:

No	Persentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik
5	0-20	Sangat Tidak Baik

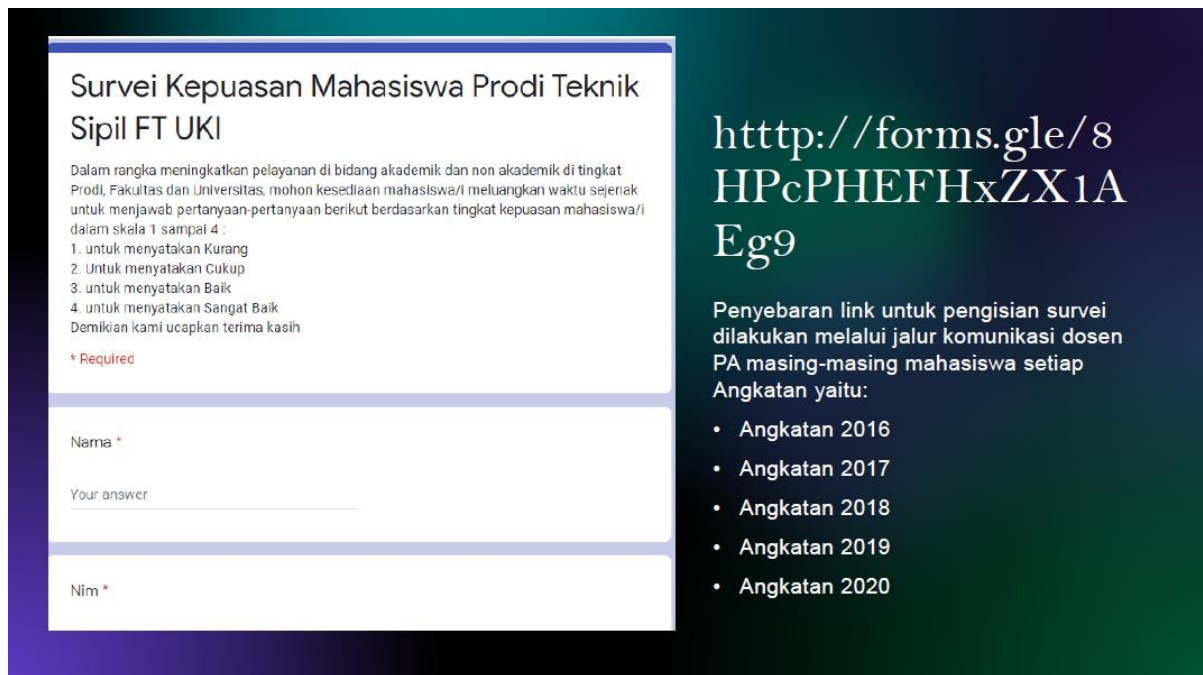
Riduwan (2014: 29)

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan rekap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan- kebijakan yang akan di analisis kemudian.

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Metode penyebaran kuesioner dilakukan melalui pengisian kuesioner pada google form seperti contoh penggunaan form dan link yang digunakan di bawah ini.



Gambar 2. 1 Contoh form pengisian kuesioner dan link yang digunakan

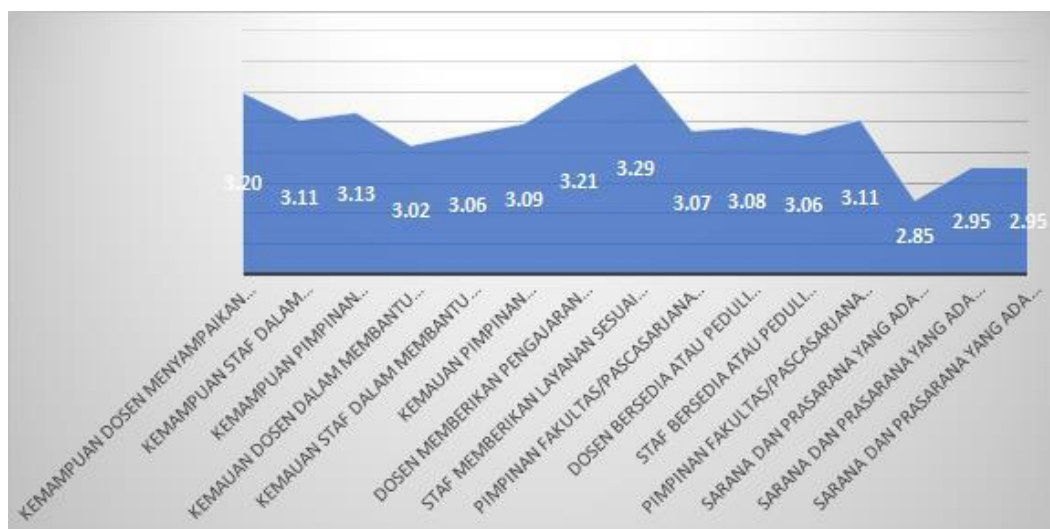
Adapun indikator penilaian yang diberikan pada kusioner kepuasan mahasiswa terdiri dari 15 variabel dengan indikator penilaian kepuasan seperti tercantum pada tabel berikut ini.

Butir	Indikator Penilaian Kepuasan
X1	Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar
X2	Kemampuan staf dalam memberikan informasi terkait dengan akademik dan keuangan
X3	Kemampuan Ketua Program Studi dalam mengelola program studi
X4	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar
X5	Kemauan staf dalam membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan

X6	Kemauan Kaprodi membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar
X7	Dosen memberikan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum
X8	Staf memberikan layanan sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP)
X9	Kaprodi memberikan layanan sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP)
X10	Dosen bersedia atau peduli dengan kebutuhan mahasiswa
X11	Staf bersedia atau peduli dengan kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan.
X12	Kaprodi bersedia atau peduli untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non akademik
X13	Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran
X14	Sarana dan prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran
X15	Sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung kebutuhan pembelajaran yang berkualitas.

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang meliputi seluruh variabel yang ditanyakan dinyatakan dalam grafik yang tergambar berikut ini.



Gambar 2.2 Grafik sebaran hasil evaluasi keseluruhan variabel kepuasan mahasiswa

Keseluruhan variabel tersebut kemudian ditinjau menjadi 4 aspek dengan membagi beberapa variabel pada masing-masing aspek yang ditinjau seperti berikut ini:

1. Pimpinan Prodi (X3, X6, X9, X12)
2. Dosen (X1, X4, X7, X10)
3. Staf kependidikan (X2, X5, X8, X11)
4. Sarana/Prasarana (X12, X13, X14, X15)

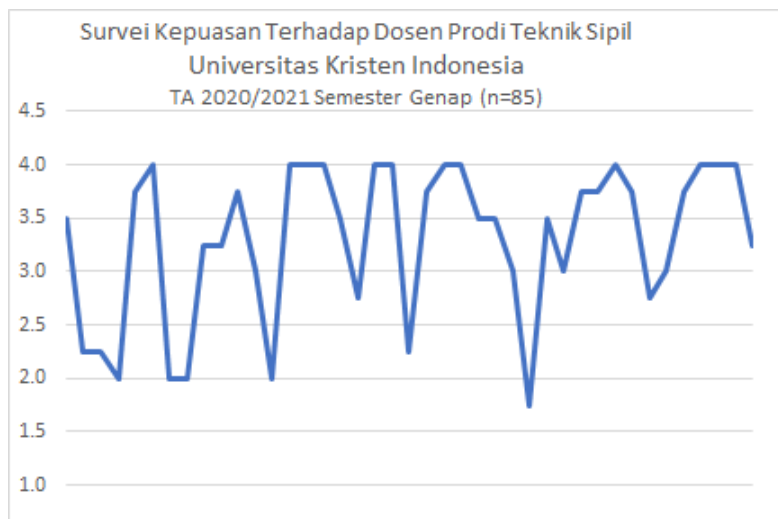
Keluaran yang didapat dari hasil pengolahan data terhadap 4 aspek yang ditinjau berupa gambar grafik yang terlihat berikut ini.

1. Terhadap aspek pimpinan/ketua prodi



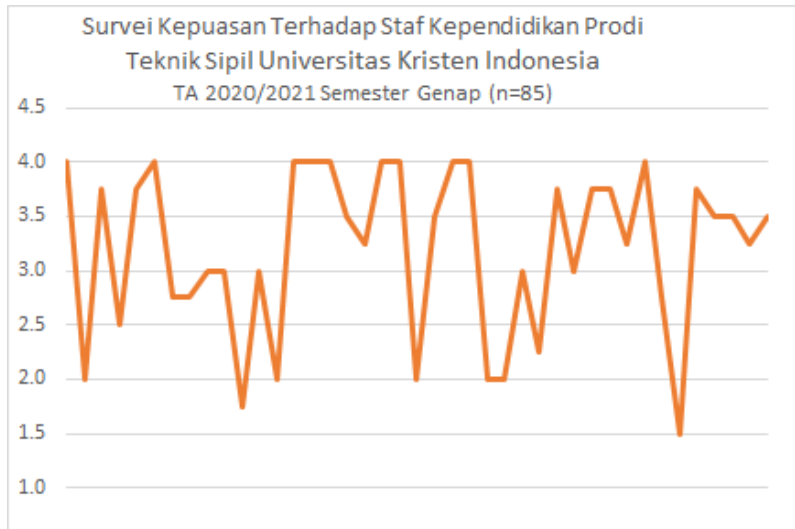
Average = 3.13
Standard Deviasi = 0.76
Standard Error = 0.08
 $2.97 < \mu < 3.29$

2. Terhadap aspek dosen prodi



Average = 3.17
Standard Deviasi = 0.85
Standard Error = 0.09
 $2.88 < \mu < 3.25$

3. Terhadap aspek tenaga kependidikan prodi



Average = 3.06
Standard Deviasi = 0.86
Standard Error = 0.09
 $2.88 < \mu < 3.25$

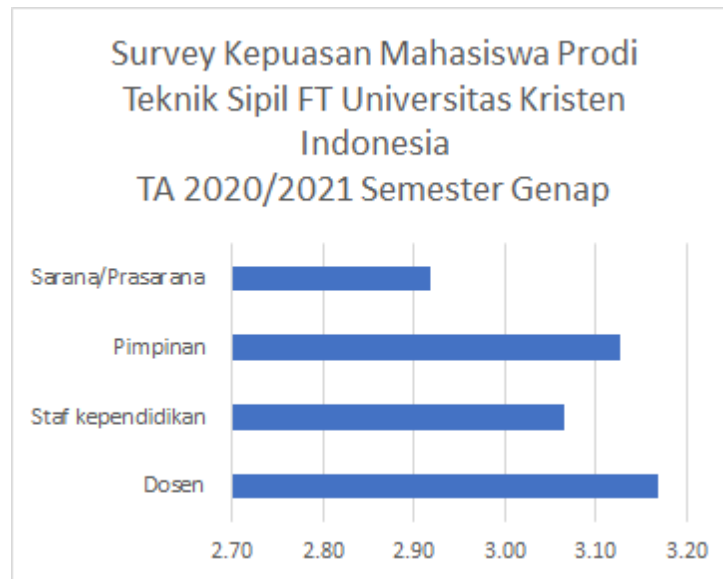
4. Terhadap aspek penyediaan sarana prasarana prodi



Average = 2.92
Standard Deviasi = 0.87
Standard Error = 0.09
 $2.73 < \mu < 3.10$

Gambar 2.3 Grafik penilaian rata variabel kepuasan mahasiswa untuk masing-masing aspek

5. Rekapitulasi hasil survei untuk 4 aspek yang dipilih.



Gambar 2.4 Rekapitulasi hasil kuesioner kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek

Dari hasil analisis di atas didapat penilaian kategori/aspek kualitas kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

1. Aspek sarana prasarana mempunyai nilai rata-rata = 2,92, dengan nilai kualitas = 73%. Nilai kepuasan mahasiswa terhadap sarana/prasarana bernilai Baik (61 – 80%).
2. Aspek pimpinan mempunyai nilai rata-rata = 3.13, dengan nilai kualitas = 78%. Nilai kepuasan mahasiswa terhadap pimpinan/ketua prodi bernilai Baik (61-80%)
3. Aspek tenaga kependidikan mempunyai nilai rata-rata = 3,06, dengan nilai kualitas = 76,5%. Nilai kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan bernilai Baik (61-80%).
4. Aspek tenaga pendidik/dosen mempunyai nilai rata-rata = 3,17, dengan nilai kualitas = 79%. Nilai kepuasan mahasiswa terhadap tenaga pendidik bernilai Baik (61-80%).

Kesimpulan tingkat kepuasan mahasiswa

Dari hasil analisis data terhadap kuesioner kepuasan mahasiswa dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dosen dinilai baik dalam mengajar sesuai dengan kurikulum Prodi dan didukung dengan kompetensi dosen sesuai bidang ilmu dan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa.
2. Tenaga kependidikan dinilai baik dalam memberikan informasi terkait dengan pelayanan di bidang akademik dan keuangan.
3. Ketua Program Studi dinilai baik dalam mengelola program studi.
4. Seluruh staf di prodi sudah memberikan layanan sesuai dengan standard operational procedure (SOP) yang berlaku di UKI

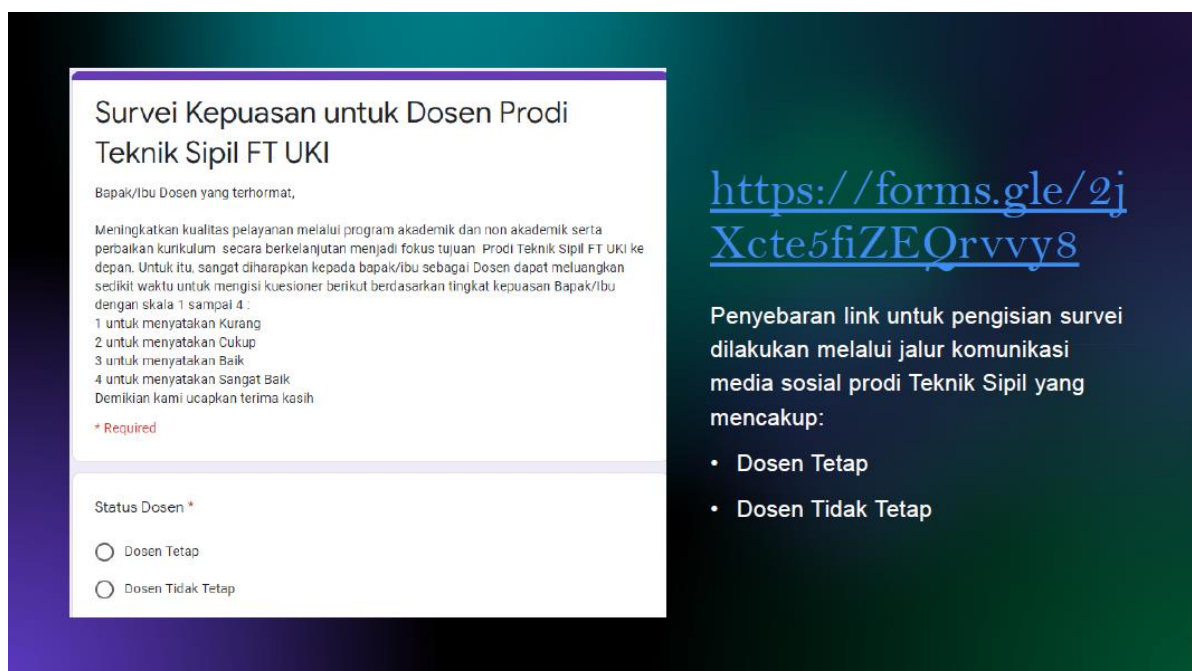
5. Penyediaan sarana dan prasarana masih dinilai baik dalam memenuhi kebutuhan pembelajaran.

2.3. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Mahasiswa

1. Dosen perlu memutakhirkan bahan ajar secara berkala sesuai dengan kemajuan sains dan teknologi
2. Sistem pembelajaran perlu dilakukan secara variatif agar lebih meningkatkan motivasi belajar mahasiswa
3. Tenaga kependidikan perlu mendapatkan pelatihan dalam hal pelayanan yang lebih baik (*service excelent*), terutama tenaga laboran. Perlu adanya penambahan tenaga laboran pada lab teknik sipil
4. Perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana untuk mendukung perkuliahan secara *online* dan *offline* di Prodi Teknik Sipil
5. Perlu penambahan dan perbaikan peralatan laboratorium untuk mendukung praktikum dan penelitian tugas akhir mahasiswa.
6. Perlu dilengkapi semua SOP sarana dan prasarana yang memungkinkan mahasiswa menggunakan semua peralatan secara optimal dan perawatan alat dilakukan secara kontinyu.

2.4. Analisis Tingkat Kepuasan Dosen

Metode penyebaran kuesioner dilakukan melalui pengisian kuesioner pada google form seperti contoh penggunaan form dan link yang digunakan di bawah ini.



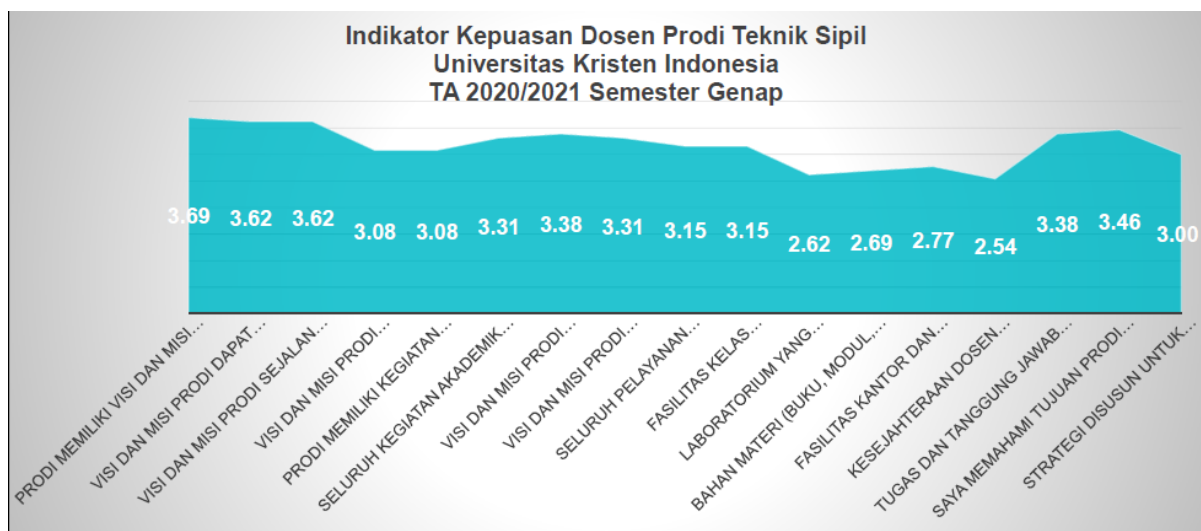
Gambar 2.5 Contoh form pengisian kuesioner dan link yang digunakan

Adapun indikator penilaian yang diberikan pada kuesioner kepuasan dosen terdiri dari 17 variabel dengan indikator penilaian kepuasan seperti tercantum pada tabel berikut ini.

Butir	Indikator Penilaian Kepuasan
X1	Prodi memiliki Visi dan Misi yang dinyatakan secara jelas.
X2	Visi dan Misi prodi dapat dipahami dengan mudah.
X3	Visi dan Misi prodi sejalan dengan pernyataan Visi dan Misi Fakultas dan UKI.
X4	Visi dan Misi prodi disosialisasikan secara reguler kepada warga prodi.
X5	Prodi memiliki kegiatan pemahaman Visi dan Misi melalui kegiatan dalam bentuk seperti seminar, pelatihan, <i>workshop</i> .
X6	Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi.
X7	Visi dan Misi prodi tercermin dalam kurikulum prodi.
X8	Visi dan Misi prodi tercermin dalam proses belajar mengajar.
X9	Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi prodi.
X10	Fasilitas kelas (<i>online/offline</i>) yang disediakan membantu dosen dalam proses belajar mengajar.
X11	Laboratorium yang disediakan menunjang dosen dalam

	melakukan Tridharma Perguruan Tinggi.
X12	Bahan materi (buku, modul, jurnal) yang disediakan prodi menunjang dosen untuk melakukan Tridharma Perguruan Tinggi.
X13	Fasilitas kantor dan ruangan yang disediakan menunjang dosen dalam kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi.
X14	Kesejahteraan dosen terjamin dalam melakukan Tridharma Perguruan Tinggi.
X15	Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian Visi dan Misi prodi.
X16	Saya memahami tujuan prodi dengan baik.
X17	Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sasaran yang ingin dicapai.

Hasil analisis tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan yang meliputi seluruh variabel yang ditanyakan dinyatakan dalam grafik yang tergambar berikut ini.



Gambar 2.6 Grafik sebaran hasil evaluasi keseluruhan variabel kepuasan dosen

2.5. Hasil Tingkat Kepuasan Dosen

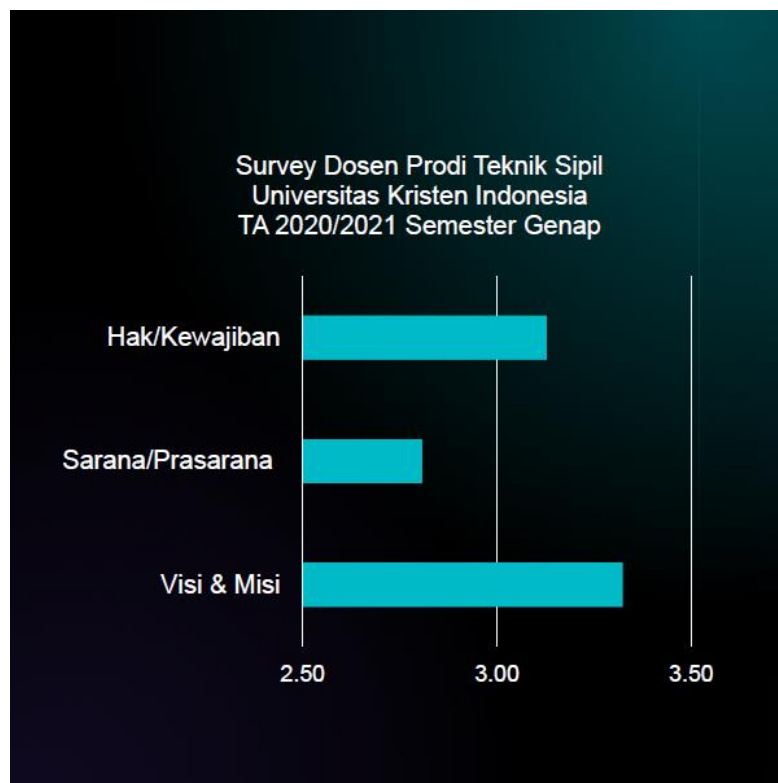
Evaluasi dilakukan dengan memilah variabel kepuasan dosen terhadap 3 aspek yaitu:

1. Aspek pemahaman dosen terhadap visi dan misi prodi (X1 s/d X9 & X17)
2. Aspek kepuasan dosen terhadap penyediaan sarana & prasarana (X10 s/d X13)
3. Aspek kepuasan dosen terhadap hak dan kewajiban (X14 s/d X16)

Keluaran yang didapat dari hasil pengolahan data terhadap 3 aspek yang ditinjau berupa gambar grafik sebaran data yang terlihat berikut ini.



Gambar 2.7 Grafik sebaran kuesioner kepuasan dosen untuk setiap aspek



Gambar 2.8 Rekap hasil analisis data kepuasan dosen untuk ketiga aspek

Dari hasil analisis di atas didapat penilaian kategori/aspek kualitas kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

1. Aspek Visi dan Misi prodi mempunyai nilai rata-rata= 3,32, dengan nilai kualitas = 83%.
Nilai kepuasan dosen terhadap Visi dan Misi prodi bernilai Sangat Baik (81 – 100%).
2. Aspek sarana dan prasarana mempunyai nilai rata-rata = 2,81, dengan nilai kualitas = 70%.
Nilai kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana prodi bernilai Baik (61-80%)
3. Aspek hak dan kewajiban dosen mempunyai nilai rata-rata = 3,13, dengan nilai kualitas = 78%. Nilai kepuasan dosen terhadap tenaga kependidikan bernilai Baik (61-80%).

Kesimpulan tingkat kepuasan dosen

Dari hasil analisis data terhadap kuesioner kepuasan dosen dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Visi dan Misi Prodi Teknik Sipil FT UKI dapat dipahami oleh semua dosen tetap dan tidak tetap dengan sangat baik serta diintegrasikan ke seluruh program akademik dan non akademik di prodi.
2. Hak dan kewajiban dosen dinilai baik dengan tingkat kesejahteraan dosen sesuai kinerja yang dilakukan.
3. Sarana/prasarana, ruang kerja dan fasilitas pendukung lainnya dinilai baik dan mencukupi dan memadai untuk meningkatkan kinerja dosen

2.6. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Dosen

1. Dosen perlu memutakhirkan bahan ajar secara berkala sesuai dengan kemajuan sains dan teknologi
2. Sistem pembelajaran perlu dilakukan secara variatif agar lebih meningkatkan motivasi belajar mahasiswa
3. Tenaga kependidikan perlu mendapatkan pelatihan dalam hal pelayanan yang lebih baik (*service excellent*), terutama tenaga laboran. Perlu adanya penambahan tenaga laboran pada lab teknik sipil
4. Perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana untuk mendukung perkuliahan secara *online* dan *offline* di Prodi Teknik Sipil

5. Perlu penambahan dan perbaikan peralatan laboratorium untuk mendukung praktikum dan penelitian tugas akhir mahasiswa.

2.7. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

Kuesioner pengguna lulusan disebarkan kepada pengguna lulusan menggunakan data lulusan 4 tahun terakhir seperti yang tercantum pada data berikut ini.

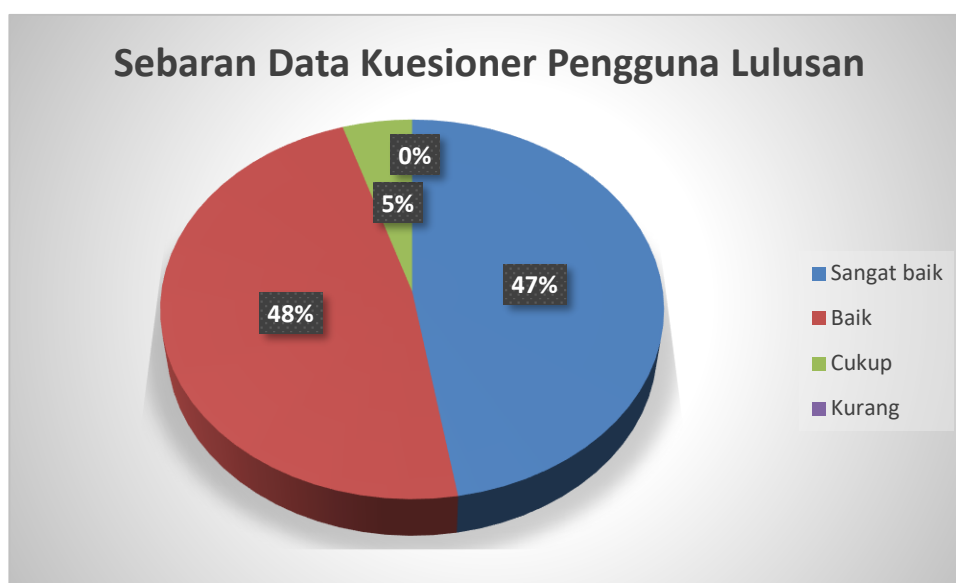
No	Tahun lulus	Jumlah Lulusan	Jumlah Responden Pengguna Lulusan	Jumlah Lulusan yang dinilai oleh Pengguna
1	2	3	4	5
1	2016/2017	12	8	8
2	2017/2018	13	9	9
3	2018/2019	12	10	10
4	2019/2020	19	8	8
		NL= 56	NR=35	NJ=35

Hasil analisis sebaran data kuesioner pengguna lulusan dicantumkan dalam tabel berikut ini, dimana pada setiap jenis kemampuan turut dilakukan analisis untuk mendapatkan kualitas pengguna lulusan sehingga setiap aspek jenis kemampuan dapat dievaluasi untuk mendapatkan upaya tindak lanjut.

No.	Jenis kemampuan	Tingkat kepuasan pengguna				Nilai skor	Nilai kualitas (%)	Kualitas
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
1	Etika	21	14	0	0	3,60	90	Sangat baik
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	14	17	4	0	3,29	84	Sangat baik
3	Kemampuan berbahasa asing	8	19	8	0	3,00	75	Baik
4	Penggunaan teknologi informasi	14	21	0	0	3,40	85	Sangat baik
5	Kemampuan berkomunikasi	22	13	0	0	3,63	91	Sangat baik
6	Kerjasama tim	23	12	0	0	3,66	90	Sangat baik
7	Pengembangan diri	14	21	0	0	3,40	85	Sangat baik
Jumlah		116	117	12	0	3,42	85,6	Sangat baik

2.8. Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

Secara keseluruhan hasil tingkat kepuasan pengguna lulusan dapat digambarkan menggunakan grafik seperti berikut ini yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna lulusan secara mayoritas menyatakan sangat baik.



Gambar 2.9 Grafik sebaran data kuesioner pengguna lulusan

Kesimpulan tingkat kepuasan pengguna lulusan

Kesimpulan yang diambil dari hasil analisis data pengguna lulusan prodi adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan etika lulusan dinilai sangat baik karena UKI yang selalu menanamkan etika Kristen dalam pembelajaran.
2. Keahlian pada bidang ilmu dinilai sangat baik karena lulusan prodi mau terus belajar meningkatkan bidang ilmunya di lapangan.
3. Kemampuan lulusan berbahasa asing dalam hal ini bahasa Inggris masih dianggap baik karena kebanyakan pengguna bukan orang asing.
4. Kemampuan menguasai teknologi informasi dinilai sangat baik karena lulusan juga dibekali dengan kemampuan menggunakan *software* dalam perancangan.
5. Kemampuan dalam berkomunikasi lulusan juga dinilai sangat baik karena lulusan dididik untuk mempresentasikan tugas besar dan tugas-tugas kelompok untuk

memampukan setiap lulusan mampu berkomunikasi dengan baik.

6. Kemampuan bekerjasama dalam tim kerja sangat baik karena lulusan dipersiapkan dalam kerja kelompok melalui tugas-tugas kelompok dan tim praktikum di lab.
7. Kemampuan pengembangan diri dari lulusan dinilai sangat baik karena bekal etika Kristen menjadikan lulusan mampu untuk terus belajar dengan banyak menggumuli pekerjaan-pekerjaan yang lebih sulit.

2.9. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan

1. Kemampuan etika
 - a. Pelaksanaan Tutorial Etika Kristen bagi mahasiswa baru pada semester pertama yang selama ini sudah dilakukan, semakin ditingkatkan.
 - b. Penerapan tata nilai UKI lebih optimal
 - c. Mahasiswa berpakaian yang rapih sopan dan pantas saat mengikuti perkuliahan atau kegiatan dalam kampus.
2. Keahlian pada bidang ilmu
 - a. Peran dosen pembimbing akademik ditingkatkan khusus memberi masukan kepada mahasiswa untuk pemilihan peminatan.
 - b. Mengoptimalkan pelatihan teknis dengan mitra kerjasama.
 - c. Kegiatan studi ekskursi dan kerja magang ke perusahaan/industri ditingkatkan.
 - d. Pengadaan software SAP, Etabs, BIM sehingga mahasiswa mempunyai keterampilan khusus
3. Kemampuan berbahasa asing
 - a. Penggunaan textbook/handbook berbahasa Inggris dalam mata kuliah.
 - b. Mewajibkan mahasiswa untuk mengikuti program English Fun, yang dilaksanakan oleh Pusat Bahasa UKI.
4. Penggunaan teknologi informasi
 - a. Menerapkan model pembelajaran berbasis teknologi informasi
 - b. Mahasiswa wajib menguasai dua *software* aplikasi teknik sipil
 - c. Penerapan e-learning ditingkatkan, tugas-tugas berbasis online diperbanyak.
5. Kemampuan berkomunikasi
 - a. Menjadi pemakalah pada seminar ditambahkan pada poin SKPI
 - b. Tugas pembelajaran dengan membuat makalah/paper setiap mahasiswa dan dipresentasikan didepan kelas kuliah atau seminar lokal.
 - c. Penugasan mahasiswa dalam pengurusan studi ekskursi mulai dari proposal,

lokasi, hingga pelaksanaan studi ekskursi yang dilakukan semuanya oleh mahasiswa.

6. Kerjasama tim

- a. Dosen sering membuat tugas atau kerja kelompok dengan penyelesaian soal-soalnya membutuhkan kerjasama, dan pastikan dalam kelompok tersebut semuanya tidak diisi oleh mahasiswa yang pintar saja.
- b. Pelaksanaan praktikum per kelompok kecil sehingga terbentuk saling kerjasama dalam melakukan praktikum maupun membuat laporan.
- c. Tugas kelompok mahasiswa untuk melatih kerjasama diantara mahasiswa dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang diberikan dengan bekerjasama dalam tim. Misalnya, kerjasama tim dalam pembuatan desain rangka jembatan.

7. Pengembangan diri

- a. Mahasiswa wajib mengikuti pelatihan kepemimpinan.
- b. Mengirim mahasiswa dalam berbagai perlombaan nalar, minat, dan bakat.

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 layanan dan kinerja pada prodi Teknik Sipil sebesar 78% yang artinya kualitas pelayanan di prodi Teknik Sipil rata-rata baik (sesuai hasil dan menurut tabel kualitatif)
2. Mayoritas pengguna alumni merasa puas terhadap keterampilan mereka bekerja pada perusahaan dengan tingkat kepuasan 85,6% (sangat baik), sementara bahasa Inggris menjadi fokus yang akan menjadi perbaikan dan peningkatan di prodi.
3. Mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan prodi Teknik Sipil UKI dengan tingkat kepuasan 77% (baik), sementara tenaga kependidikan dalam pelayanan laboratorium sangat kurang sehingga perlu ditambah.
4. Mayoritas dosen merasa puas terhadap sistem kerja yang diterapkan oleh prodi Teknik Sipil UKI dengan tingkat kepuasan 77% (baik), sementara tingkat kesejahteraan dan fasilitas laboratorium menjadi isu yang berpotensi menghalangi pertumbuhan dosen dalam melakukan tridharma PT.

3.2.SARAN

Dari hasil kuesioner ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi unit kerja dan bagi universitas adalah:

1. Diharapkan terdapat survei-survei kepuasan yang tidak hanya berfokus pada standar minimal Dikti, tapi pada pengembangan Universitas.
2. Diharapkan terdapat pelatihan bahasa Inggris yang reguler terhadap mahasiswa dan dosen.
3. Diharapkan dapat dilakukan pelatihan bagi tenaga kependidikan yang berfokus pada pelatihan *Service Excellence* secara berkelanjutan.

4. Perlu adanya penerapan *reward & punishment* bagi pegawai UKI
5. Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang berfokus kepada kenyamanan dan peningkatan kinerja dosen dan tenaga kependidikan.

LAMPIRAN II. FORMAT KUESIONER

**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KINERJA LAYANAN**
..... (nama unit kerja)
Semester Gasal/Genap Tahun Akademik

Yth. Bapak/Ibu Pegawai UKI
Yth. Mahasiswa/i UKI
Yth. Pimpinan Unit Kerja
(tujuan disesuaikan dengan target Responden survei)

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja di..... (nama unit kerja), bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner berikut.

Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang Bapak/Ibu rasakan atas tiap pernyataan yang diberikan.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

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

TENTANG RESPONDEN

- 1. Tanggung Jawab : a. Tenaga Pendidik
b. Tenaga Kependidikan
c. Mahasiswa
- 2. Unit Kerja :

No	Pernyataan (sesuai Instrumen pada Lampiran ini)	1	2	3	4	5
1						
2						
3						

INSTRUMEN KEPUASAN PENGGUNA DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

A. BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI (BKMA)

1. Tersedia panduan dibidang kemahasiswaan (Buku SPKM, buku saku, pengenalan kampus, LKMM) yang terbaru
2. Tersedia informasi kegiatan kemahasiswaan pada lingkup internal dan eksternal
3. Tersedia layanan kesehatan mahasiswa
4. Ketersediaan kegiatan kemahasiswaan dibidang Penalaran dan keilmuan (contoh: MAWAPRES, CLUB MIPA, Persiapan Olimpiade MIPA, NUDC dan KDMI, Kontes Robot Indonesia (KRI), Kompetisi Jembatan Indonesia (KJI), KBG, Karya Ilmiah, KPKM, FFMI, dan kontes mobil Hemat Energi, peradilan semu, dll)
5. Tersedia sarana dan prasarana kegiatan kemahasiswaan (UKOM, UKM, UKK, UK)
6. Tersedia workshop untuk dosen pendamping kegiatan kemahasiswaan
7. Tersedia informasi beasiswa
8. Pelatih kegiatan kemahasiswaan (UKOM, UKM, UKK, UK) mempunyai kompetensi yang memadai
9. Ketepatan staf dalam mengkoordinir pendampingan kegiatan di bidang kemahasiswaan (Minat & Bakat, Penalaran dan Keilmuan, Kesejahteraan)
10. Tersedia workshop atau seminar karir untuk mahasiswa
11. Tersedia info lowongan magang untuk mahasiswa
12. Tersedia info lowongan kerja untuk calon wisudawan
13. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
14. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
15. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
16. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
17. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
18. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

B. BADAN PENGEMBANGAN DAN EVALUASI AKADEMIK (BPEA)

1. Tersedia pedoman akademik yang secara lengkap mengatur tentang pengelolaan pendidikan
2. Tersedia informasi yang memadai tentang BPEA dan layanannya (Kurikulum, BTM, BMP, MKU, ILQI, dll)
3. Tersedianya RPS MKU yang *update*
4. Tersedia pengumuman tentang kegiatan pengembangan dan evaluasi

5. Tersedia informasi, pedoman dan sosialisasi perubahan terhadap regulasi pendidikan pemerintah
6. Tersedia pendampingan dari BPEA bagi Unit Pengelola Program Studi dan dosen-dosen prodi perihal pengembangan dan evaluasi akademik.
7. Pelaksanaan BTD telah sesuai dengan aturan yang berlaku
8. Pedoman dan pendampingan pembuatan BMP membantu dalam menghasilkan BMP
9. Sosialisasi dan pelaporan hasil ILQI dilakukan secara berkala
10. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
11. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
12. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
13. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
14. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
15. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

C. BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM) I Umum

1. Tersedia dokumen SPMI (Kebijakan, Manual, Standar dalam SPMI, dan Formulir SPMI) dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*
2. Tersedia dokumen AMI (Form pertanyaan audit, Form ketersediaan dokumen audit, RKS, RKT, Laporan hasil AMI, PTK, RTM) bentuk *hard copy* maupun *soft copy*
3. Tersedia dokumen Akreditasi Perguruan Tinggi (LKPT, LED, Simulasi akreditasi, Berita Acara AL, Catatan Asesor saat AL, Sertifikat dan SK Akreditasi) dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*
4. Tersedia dokumen Akreditasi Program Studi (LKPS, LED, ISK, Berita Acara AL, Catatan Asesor saat AL, Sertifikat dan SK Akreditasi) dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*
5. Layanan Bimtek Penyusunan SPMI yang diselenggarakan oleh BPM membantu PRODI TEKNIK SIPIL dan prodi dalam menyusun SPMI prodi
6. *Updating* website BPM yang diselenggarakan oleh BPM mendukung Peningkatan penjaminan Mutu Universitas
7. Workshop/pelatihan sangat membantu dalam untuk penyusunan SPMI Universitas
8. Workshop pembekalan Tim Auditor sangat bermanfaat bagi Auditor
9. Tersedia pendampingan dalam mempersiapkan Akreditasi Program Studi (APS) dan Asesmen Lapangan (AL)
10. Tersedia pendampingan dalam mempersiapkan Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) dan AL

11. Tersedia pendampingan untuk Lembaga, Biro, dan UPT dalam pengembangan SOP yang terstandar
12. Sosialisasi & evaluasi SPMI dilakukan secara berkala
13. Terlaksananya AMI terencana untuk meningkatkan ruang mutu secara berkelanjutan
14. Alumni yang membutuhkan sertifikat dan SK Akreditasi (APT dan APS) terlayani dengan cepat
15. Terlaksananya sosialisasi Undang-Undang dan Peraturan yang terkait dengan Sistem Penjaminan Mutu
16. Tersedia waktu dan pengetahuan staf BPM dalam Unit Pengelola Program Studi dan Program studi dalam mengaudit internal maupun peningkatan mutu PT
17. Tersedia pendampingan dari BPM bagi Unit Pengelola Program Studi dan Program studi dalam mengaudit internal maupun peningkatan mutu PT
18. Terbuka dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan pelaksanaan kegiatan pengembangan mutu Prodi, PRODI TEKNIK SIPIL dan PT baik dari YUKI, LL- DIKTI, Kemendikbud, BAN-PT, LAM-PT, dll
19. Memberi respon dengan tepat berdasarkan peraturan dan perundangan
20. Memberi layanan dan respon dengan cepat
21. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
22. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
23. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
24. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

D. BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM) II Responden Dekan/Wadek, Dir/Wadir, Kaprodi

1. Tersedianya dokumen SPMI (Kebijakan, Manual, Standar dalam SPMI, dan Formulir SPMI) dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*
2. Tersedianya dokumen AMI dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*
3. Tersedianya dokumen Akreditasi Perguruan Tinggi (Borang/Instrumen, dan Sertifikat/SK Akreditasi) dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*
4. Tersedianya dokumen Akreditasi Program Studi (Borang/Instrumen, Sertifikat/SK Akreditasi) dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*
5. Bimtek/Workshop/Pelatihan Penyusunan SPMI yang diselenggarakan oleh BPM memberikan pemahaman dan membantu PRODI TEKNIK SIPIL dan Prodi dalam menyusun SPMI Prodi
6. Klinik SPMI dan AMI dapat melayani PRODI TEKNIK SIPIL dan Prodi untuk berkonsultasi sesuai dengan kebutuhan
7. Bimtek/Workshop/pelatihan AMI memberikan pemahaman akan pentingnya AMI

8. Pelaksanaan AMI dapat memberikan ruang peningkatan secara berkelanjutan
9. Tersedianya pendampingan dalam mempersiapkan Akreditasi Program Studi (APS) dan Asesmen Lapangan (AL)
10. Tersedianya pendampingan pengembangan SOP dan template SOP yang terstandar
11. Sosialisasi SPMI dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
12. Terlaksananya sosialisasi Undang-Undang dan Peraturan yang terkait dengan Sistem Penjaminan Mutu
13. Website BPM memuat Sertifikat/SK Akreditasi Perguruan Tinggi dan Program Studi sehingga alumni dapat mengunduh sendiri dan menyediakan informasi lainnya yang berkaitan dengan penjaminan mutu
14. Terbuka memberikan informasi yang berkaitan dengan penjaminan mutu
15. Memberi respon dengan tepat berdasarkan peraturan, perundangan dan data
16. Memberi layanan dengan respon cepat
17. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
18. Memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
19. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
20. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

E. BIRO SARANA PRASARANA

1. Tersedia informasi yang memadai tentang BAU dan layanannya
2. Tersedia fasilitas pelaporan (komplain) yang memadai berupa *helpdesk*, nomor HP/WA, nomor telepon/ekstension dan lainnya terkait gangguan/kerusakan pada bangunan/ruangan, listrik, air, AC, dan lainnya
3. Terbuka dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan tindakan perbaikan sarana dan prasarana sebagai tanggapan terhadap pelaporan (keluhan) yang disampaikan
4. Kompetensi teknisi yang menangani komplain
5. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
6. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
8. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
9. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
10. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

F. BIRO HUMAS DAN PEMASARAN (BHP)

1. Ruang yang bersih dan nyaman
2. *Website* Universitas memuat berita unggulan dan terbaru
3. Media sosial Universitas memuat berita unggulan dan terbaru
4. Tersedia pendampingan promosi Universitas dan Program studi
5. Pengumuman tentang kegiatan pemasaran dan penerimaan mahasiswa baru dapat diakses dengan mudah
6. Tersedia barang promosi yang menarik dan menjual
7. Desain dan materi promosi yang menarik dan menjual
8. Ketepatan staf dalam memberikan penjelasan humas, pemasaran dan penerimaan mahasiswa baru
9. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
10. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
11. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
12. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
13. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
14. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

G. LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)

1. Tersedia pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang mengatur secara jelas dan lengkap
2. Tersedia Informasi yang terbaru pada website LPPM
3. Tersedia pendampingan yang dilakukan oleh LPPM dalam pembuatan proposal, pengunggahan, pelaksanaan, sampai pembuatan laporan hasil penelitian dan PkM
4. Tersedianya arahan atau pendampingan terhadap bentuk luaran baik penelitian & PkM
5. Workshop, sosialisasi & Evaluasi pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) membantu dalam pelaksanaan penelitian dan PkM
6. Workshop dan Sosialisasi pembuatan proposal membantu Dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat
7. Dukungan keuangan dalam penelitian dan PkM sesuai dengan kebutuhan
8. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
9. Tersedia sarana dan prasarana universitas selama proses penelitian
10. Tersedia sarana dan prasarana Prodi selama proses penelitian
11. Tersedia dukungan dana dari pihak eksternal yang telah bekerjasama dengan LPPM

12. Memberikan pelayanan konsultasi dan respon yang sesuai dengan kebutuhan selama masa penelitian
13. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
14. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
15. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
16. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

H. MITRA PENELITIAN

1. Terjalin komunikasi yang efektif antara peneliti dan mitra
2. Kinerja peneliti berguna untuk mitra
3. Peneliti mampu bekerjasama dengan mitra
4. Peneliti memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan mitra
5. Peneliti berkomitmen dalam menuntaskan penelitiannya
6. Peneliti mempunyai wawasan dan pengetahuan yang baik
7. Laporan penelitian yang dibuat tersusun dengan rapih dan jelas

I. MITRA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PkM)

1. Terjalin komunikasi yang efektif antara tim PkM dan mitra
2. Kinerja Tim PkM berguna untuk mitra
3. Tim PkM mampu bekerjasama dengan mitra
4. Tim PkM memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan mitra
5. Tim PkM berkomitmen dalam menuntaskan pengabdianya
6. Tim PkM mempunyai wawasan dan pengetahuan yang baik
7. Laporan PkM yang dibuat terseusun dengan rapih dan jelas
8. Produk/aplikasi yang dihasilkan oleh Tim PkM sesuai dengan kebutuhan mitra
9. Tim PkM memberikan dukungan yang maksimal terhadap implementasi Produk/aplikasi di tempat mitra

J. PERPUSTAKAAN

1. Ruangan yang bersih dan nyaman
2. Ketersediaan koleksi pustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan perpustakaan
3. Kecukupan Jumlah koleksi pustaka untuk pengguna layanan perpustakaan
4. Kemutakhiran koleksi yang tersedia
5. Ketersediaan fasilitas TI di perpustakaan
6. Layout ruangan mempermudah pencarian koleksi
7. Koleksi perpustakaan menunjang penelitian maupun tugas akhir mahasiswa

8. Ketepatan staf dalam memberikan pelayanan yang diperlukan
9. Digilib UKI mudah digunakan (*user friendly*) dan mudah diakses.
10. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
11. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
12. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
13. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
14. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
15. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

K. UPT UKI PRESS

1. Ruang yang bersih dan nyaman
2. *Layout* atau penataan buku yang mudah dicari
3. Ketersediaan katalog buku baru
4. Berbagai produk yang ditawarkan dalam katalog tersedia di *Books Store-UKI Press*
5. Produk yang ditawarkan dalam keadaan yang baik
6. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
7. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
8. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
9. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
10. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
11. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

L. UPT PUSAT PELAYANAN BAHASA (PPB)

1. Ruang yang bersih dan nyaman
2. Ketersediaan informasi layanan (kursus, TOEFL, TOEIC, terjemahan, dan kegiatan lainnya)
3. Ketersediaan informasi biaya layanan (kursus, TOEFL, TOEIC, terjemahan, dan kegiatan lainnya)
4. SDM yang melayani memiliki kompetensi yang memadai
5. Hasil layanan dapat dipercaya dan dapat digunakan pada instansi diluar UKI
6. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
7. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
8. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
9. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
10. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

M. UNIT PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (UPSI)

1. Tersedia pengumuman apabila kondisi internet sedang bermasalah
2. Terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi pelaksanaan pelatihan teknologi informasi
3. Tersedia fasilitas jaringan/LAN yang baik dan cepat
4. Tersedia fasilitas *hotspot* yang baik
5. Tersedia program pelatihan teknologi informasi sesuai kebutuhan pegawai
6. Staf UPSI sesuai dengan bidang keahliannya
7. Terbuka dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan tindakan perbaikan sebagai tanggapan terhadap pelaporan (komplain) yang disampaikan
8. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
9. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
10. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
11. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
12. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
13. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

N. BIRO KEUANGAN DAN AKUNTANSI (BKA)

1. Tersedia informasi yang memadai tentang layanan Biro Keuangan dan Akuntansi
2. Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah
3. Terbuka dalam menginformasikan dan menangani permintaan layanan keuangan dan akuntansi yang diajukan
4. Pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel
5. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
6. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
8. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
9. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
10. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

O. BIRO SUMBER DAYA MANUSIA (BSDM)

1. Adanya perencanaan sistem pengadaan pegawai
2. Tersedian program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai
3. Tersedia sistem pengembangan karir
4. Tersedia peraturan terminasi
5. Tersedia SOP atau peraturan yang jelas berkaitan dengan kepegawaian

6. Tersedia sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang pekerjaan
7. Tersedia pengumuman atau publikasi penerimaan pegawai baru di UKI dengan jelas dan terbuka
8. Terbuka dalam memberikan informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia lainnya
9. Penempatan pegawai sesuai dengan kebutuhan unit
10. Kompensasi yang diberikan sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan
11. Tersedia jaminan sosial (kesehatan, ketenagakerjaan) yang memadai
12. Ketepatan waktu pembayaran gaji
13. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
14. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
15. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
16. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
17. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
18. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

P. BIRO HUKUM DAN KERJASAMA (BHK)

1. Ketersediaan MoU dan MoA yang telah dilegalkan oleh pihak-pihak yang bekerjasama/ berkepentingan
2. Tersedia formulir standar MoU dan MoA yang sesuai dengan kebutuhan
3. Dokumen MoU dan MoA yang disusun sesuai dengan aspek hukum yang relevan
4. Ketepatan staf dalam memberikan pertimbangan terhadap permasalahan dibidang hukum dan/ atau kerja sama
5. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
6. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
8. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
9. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
10. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

Q. UNIT PELAYANAN KEROHANIAN DAN KONSELING (UPKK)

1. Tersedia program/kegiatan ibadah/ pelatihan yang diselenggarakan oleh UPKK sesuai dengan kebutuhan warga UKI dalam bidang mental dan spiritual
2. Topik/tema ibadah yang disiapkan mampu mendorong Sivitas akademika UKI untuk antusias hadir
3. Kegiatan kerohanian di UKI telah mendorong semangat kerja “Melayani bukan Dilayani”

4. Tersedia pengumuman tentang kegiatan kerohanian dan konseling yang diselenggarakan oleh UPKK
5. Tersedia pendampingan dari UPKK bagi petugas dan pelayan kegiatan kerohanian dan konseling
6. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
7. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
8. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
9. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
10. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
11. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

R. BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK (BAA)

1. Tersedia panduan dalam pelayanan
2. Tersedia informasi/ pengumuman akademik yang update
3. Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah
4. Tersedianya pendampingan dalam bidang akademik
5. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
6. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
8. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
9. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
10. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

S. KANTOR URUSAN INTERNASIONAL (KUI)

1. Tersedia panduan dalam pelayanan
2. Tersedia informasi/ pengumuman yang update
3. Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah
4. Tersedianya pendampingan dalam urusan internasional
5. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
6. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
8. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
9. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
10. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

T. BIRO TEKNOLOGI PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN (BTTP)

1. Tersedia panduan dalam pelayanan BTTP yang jelas dan lengkap
2. Tersedia informasi/ pengumuman teknologi pembelajaran
3. Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah
4. Tersedianya pendampingan untuk menguasai teknologi pembelajaran
5. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
6. Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
8. Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
9. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
10. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

U. TATA PAMONG UNIVERSITAS

1. Tersedia informasi tentang sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas yang beredar secara transparan dan mudah diakses
2. Pengambilan keputusan melalui surat keputusan telah melewati proses evaluasi secara menyeluruh yang melibatkan pemangku internal dan eksternal
3. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas telah melibatkan mitra eksternal dalam suatu kerja sama yang saling menguntungkan
4. Dokumen Universitas (Renip, Renstra, Laporan tahunan Rektor, dll) dapat diakses dengan mudah baik *soft copy* maupun *hard copy*
5. Monitoring dan evaluasi kegiatan universitas dilaksanakan secara berkelanjutan
6. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas dapat dipertanggungjawabkan
7. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas mengikuti peraturan pemerintah
8. Pengambilan keputusan terkait penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas dilakukan secara independen
9. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas memperhatikan prinsip keadilan
10. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas mempunyai sistem penjaminan mutu
11. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas berjalan secara efektif dan efisien
12. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas memperhatikan prinsip nirlaba yang tercermin dalam laporan pertanggungjawaban penggunaan anggaran kegiatan

13. Penggunaan anggaran serta kebijakan Universitas sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan
14. Rektorat (rektor dan para wakil rektor) mengelola universitas dengan melakukan perencanaan yang matang sesuai dengan pencapaian Renstra
15. Rektorat (rektor dan para wakil rektor) mengelola universitas dengan melakukan pengorganisasian yang jelas
16. Rektorat (rektor dan para wakil rektor) mengelola universitas dengan melakukan pengarahan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan
17. Rektorat (Rektor dan para Wakil rektor) mengelola universitas dengan melakukan pengawasan secara berkelanjutan
18. Struktur organisasi saat ini sudah dapat mengakomodir kebutuhan Universitas
19. Rektorat (Rektor dan para Wakil rektor) berkoordinasi sesuai dengan tupoksinya
20. Penyelenggara pendidikan tinggi di Universitas telah mencerminkan sikap rendah hati
21. Penyelenggara pendidikan tinggi di Universitas telah mencerminkan sikap berbagi dan peduli
22. Penyelenggara pendidikan tinggi di Universitas telah mencerminkan sikap disiplin
23. Penyelenggara pendidikan tinggi di Universitas telah mencerminkan sikap profesional
24. Penyelenggara pendidikan tinggi di Universitas telah mencerminkan sikap bertanggung jawab
25. Penyelenggara pendidikan tinggi di Universitas telah mencerminkan sikap integritas

V. TATA PAMONG FAKULTAS

1. Tersedia informasi tentang sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi di Fakultas yang beredar secara transparan dan mudah diakses
2. Pengambilan keputusan di Fakultas melalui surat keputusan telah melewati proses evaluasi secara menyeluruh yang melibatkan pemangku internal dan eksternal
3. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Fakultas telah melibatkan mitra eksternal dalam suatu kerja sama yang saling menguntungkan
4. Dokumen Fakultas (Renstra, Pedoman akademik, dll) dapat diakses dengan mudah baik *softcopy* maupun *hardcopy*
5. Monitoring dan evaluasi kegiatan fakultas dilaksanakan secara berkelanjutan

6. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas dapat dipertanggungjawabkan
7. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas mengikuti peraturan pemerintah
8. Pengambilan keputusan terkait penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas dilakukan secara independen
9. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas memperhatikan prinsip keadilan
10. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas mempunyai sistem penjaminan mutu
11. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas berjalan secara efektif dan efisien
12. Penyelenggaraan pendidikan tinggi di fakultas memperhatikan prinsip nirlaba yang tercermin dalam laporan pertanggungjawaban penggunaan anggaran kegiatan
13. Penggunaan anggaran serta kebijakan fakultas sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan
14. Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan perencanaan yang matang sesuai dengan pencapaian Renstra
15. Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan pengorganisasian yang jelas
16. Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan pengarahan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan
17. Dekanat mengelola fakultas dengan melakukan pengawasan secara berkelanjutan
18. Struktur organisasi saat ini sudah dapat mengakomodir kebutuhan fakultas
19. Dekanat berkoordinasi sesuai dengan tupoksinya
20. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap rendah hati
21. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap berbagi dan peduli
22. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap disiplin
23. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap profesional
24. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap bertanggung jawab
25. Penyelenggara pendidikan tinggi di fakultas telah mencerminkan sikap integritas

W. PEMAHAMAN VISI DAN MISI UNIVERSITAS

1. UKI memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas
2. Visi dan misi UKI dapat dipahami dengan mudah
3. Visi dan misi UKI sejalan dengan pernyataan visi dan misi Yayasan UKI
4. Visi dan misi UKI disosialisasikan dengan reguler kepada warga UKI
5. UKI memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop
6. Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi UKI
7. Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi UKI
8. Tugas dan tanggung jawab saya di UKI turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi UKI
9. Saya memahami tujuan UKI dengan baik
10. Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sasaran yang ingin dicapai oleh UKI
11. Pekerjaan saya merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi UKI secara utuh

X. PEMAHAMAN VISI DAN MISI FAKULTAS

1. Fakultas memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas
2. Visi dan misi Fakultas dapat dipahami dengan mudah
3. Visi dan misi Fakultas sejalan dengan pernyataan visi dan misi UKI
4. Visi dan misi Fakultas disosialisasikan dengan reguler kepada warga Fakultas
5. Fakultas memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop
6. Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Fakultas
7. Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi Fakultas
8. Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Fakultas
9. Saya memahami tujuan Fakultas dengan baik
10. Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sasaran yang ingin dicapai oleh Fakultas
11. Pekerjaan saya merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi Fakultas secara utuh

Y. PEMAHAMAN VISI DAN MISI PRODI

1. Prodi memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas
2. Visi dan misi Prodi dapat dipahami dengan mudah
3. Visi dan misi Prodi sejalan dengan pernyataan visi dan misi Fakultas dan UKI
4. Visi dan misi Prodi disosialisasikan dengan reguler kepada warga Prodi
5. Prodi memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop
6. Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi
7. Visi dan misi Prodi tercermin dalam kurikulum Prodi
8. Visi dan misi Prodi tercermin dalam proses belajar mengajar
9. Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi Prodi
10. Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi
11. Saya memahami tujuan Prodi dengan baik
12. Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sasaran yang ingin dicapai oleh Prodi
13. Pekerjaan saya merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi Prodi secara utuh

Z. LAYANAN MAHASISWA SECARA UMUM

1. Ruang kelas bersih dan nyaman
2. Fasilitas pendingin/penyejuk ruangan (AC) di ruang kelas memadai
3. Alat pendukung di ruang kelas (furniture, LCD, papan tulis, all) lengkap dan berfungsi dengan baik
4. Laboratorium bersih dan nyaman
5. Peralatan dan bahan laboratorium lengkap dan berfungsi dengan baik
6. Peralatan laboratorium canggih/ terbaru
7. Tersedia taman/hall/ruang publik
8. Tersedia area parkir yang luas
9. Tersedia kantin yang cukup dan nyaman
10. Tersedia sarana olahraga
11. Tersedia fasilitas ekstrakurikuler
12. Tersedia fasilitas ibadah/aula
13. Kamar mandi/toilet bersih dan wangi
14. Tersedia fasilitas wifi gratis/hot spot
15. Tersedia pelayanan kesehatan
16. Tersedia pembinaan entrepreneurship bagi mahasiswa (pembinaan komunitas, pelatihan entrepreneurship dan money)

17. Tersedia informasi magang, lowongan pekerjaan, seminar, pelatihan & keterampilan
18. Tersedia pendampingan penelitian khusus bagi mahasiswa
19. Tersedia pendampingan pengabdian kepada masyarakat (PkM) khusus bagi mahasiswa
20. Tersedia pendampingan untuk mempublikasi karya ilmiah
21. Pembayaran SPP dan registrasi online (RO) dapat dilakukan dengan mudah
22. Mudah dalam mengakses informasi hasil studi melalui AIS
23. Tersedia informasi pembayaran SPP, registrasi online (RO), dan kegiatan akademik (jadwal perkuliahan dan ujian)
24. Tersedia informasi tentang kegiatan ilmiah
25. Dosen dalam menyampaikan materi ajar mempunyai kemampuan yang memadai
26. Kehadiran dosen di kelas sesuai dengan jadwal
27. Alokasi waktu mengajar dosen sesuai dengan alokasi waktu yang ditetapkan
28. Dosen mampu dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif
29. Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan
30. Adanya transparansi dalam penilaian hasil belajar
31. Pelayanan administrasi Prodi/ Fakultas cepat dan tepat
32. Layanan akademik dan non akademik di fakultas/ prodi dilakukan dengan sopan dan ramah
33. Layanan akademik dan non akademik di fakultas/ prodi dilakukan dengan cepat
34. Layanan *security*/ satpam dilakukan dengan sopan dan ramah
35. Layanan Biro Keuangan dan Akuntansi dilakukan dengan sopan dan ramah
36. Layanan Biro Humas dan Pemasaran dilakukan dengan sopan dan ramah
37. Layanan Biro Administasi Akademik dilakukan dengan sopan dan ramah