

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

PRODI TEKNIK MESIN

Periode Genap 2020/2021



**NAMA PRODI/BADAN/LEMBAGA/UPT/UP (uk.14)
NAMA FAKULTAS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Daftar Isi

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA.....	1
KATA PENGANTAR.....	3
EXECUTIVE SUMMARY.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1. <i>Latar belakang.....</i>	<i>5</i>
1.2. <i>Tujuan Survei.....</i>	<i>6</i>
1.3. <i>Waktu Pelaksanaan Survei.....</i>	<i>6</i>
1.4. <i>Metode Pengumpulan Data.....</i>	<i>6</i>
1.5. <i>Metode Pengolahan dan Analisis Data.....</i>	<i>7</i>
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	10
2.1. <i>Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum.....</i>	<i>10</i>
2.2. <i>Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden.....</i>	<i>10</i>
2.3. <i>Tindak Lanjut.....</i>	<i>15</i>
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	17
3.1. <i>Kesimpulan.....</i>	<i>17</i>
3.2. <i>SARAN.....</i>	<i>17</i>
KUESIONER KEPUASAN PENGGUNATERHADAP KINERJA LAYANAN.....	18

KATA PENGANTAR

Kita patut memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan Prodi Mesin UKI (Universitas Kristen Indonesia) Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Prodi Mesin UKI meliputi: pelayanan kepada mahasiswa: 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 Mesin 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 mesin UKI, juga memuat temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Prodi Mesin dan perlu dipertahankan, menjadi upaya untuk membenahan layanan Prodi Mesin setiap semester di lingkungan UKI.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan survei ini. Kiranya laporan survei ini bermanfaat bagi Prodi Mesin UKI dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan UKI.

Ka.Prodi Mesin UKI

Dikky Antonius S.T., M.Sc

EXECUTIVE SUMMARY

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna Universitas Kristen Indonesia, sebagai salah satu prodi yang menjadi pelaksana tridarma pendidikan tinggi di Universitas, Prodi Mesin UKI mempunyai pengguna seperti: Dosen, Mahasiswa dan Pengguna Alumni Prodi Mesin UKI.

Survei ini berperan sebagai instrumen bagi Prodi Mesin UKI dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan prodi Mesin UKI serta mengukur kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh Prodi Mesin UKI pada Tahun Akademik 2020/2021 dan sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh Prodi Mesin UKI, sehingga menjadi masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan Prodi Mesin UKI selanjutnya.

Adapun survei ini dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionnaire* menggunakan *google form*, di mana responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*) dan memperoleh responden sebanyak 41 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 dengan skor indeks sebesar 3.18 (puas).

Sementara jika dinilai dari 3 aspek pengguna, mayoritas pengguna mengatakan sangat puas terhadap pelayanan Prodi Mesin UKI dan mendapatkan predikat sangat baik. Namun terdapat beberapa perbaikan di setiap aspek pengguna yang dirasa menjadi nilai terendah dalam survei tersebut seperti peningkatan kemampuan berbahasa inggris, fasilitas laboratorium atau tingkat kesejahteraan.

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). UPPS (Unit Pengelola Program Studi) sebagai ujung tombak pada universitas mempunyai tanggung jawab yang sangat besar dalam melakukan hal ini. Disamping itu, dikarenakan pertumbuhan universitas yang cukup ramai, maka UPPS diharuskan menunjukkan kekhasannya dalam mengemban tugas ini. Untuk mencapai kekonsistenan tujuan (visi dan misi), maka UPPS 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 UPPS mengenai tridarma perguruan tinggi (Pengajaran, Pembelajaran dan Pengabdian Kepada Masyarakat) juga melibatkan banyak sumber daya seperti dosen (tenaga pendidika), staff pendidik (tenaga kependidikan), infrastruktur, bahan pembelajaran dan sebagainya. Oleh karena itu, diperlukan instrumen pengukuran yang bersifat menyeluruh sehingga dapat menggambarkan cerminan UPPS yang baik.

Laporan kepuasan ini merupakan tindak evaluasi diri yang dilakukan oleh UPPS (Unit Pengelola Program Studi) untuk melihat hasil program dari UPPS, mengevaluasinya sebagai tindakan koreksi, sekaligus mengembangkan diri. Hal ini juga sejalan dengan yang diamanatkan oleh Dikti pada boring akreditasi UPPS.

Pada dasarnya evaluasi ini dilakukan terhadap pengguna (mahasiswa) sehingga evaluasi diri yang dihasilkan dapat merupakan hasil yang objektif dan berasal dari 2 perspektif. Hal inilah yang diharapkan menjadi dasar bagi UPPS untuk mengkoreksi diri sekaligus mengembangkan dirinya sesuai dengan hasil yang didapatkan.

1.2. Tujuan Survei

1. Memberikan gambaran/cerminan tentang pelayanan dari UPPS
2. Mencari aspek yang berjalan dengan baik/tidak baik dari UPPS
3. Mengambil tindakan koreksi dan pengembangan terhadap UPPS

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 41 Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 41 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Mahasiswa	39
Alumni	5
Dosen	7
Total	41

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

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah valid untuk menjadi suatu alat ukur (Wainer & Braun, 2013; Greenwald et al, 2009). Teknik yang digunakan adalah Korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien Korelasi Pearson memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survei kepuasan pengguna memiliki 20 pertanyaan yang diajukan, maka x merupakan variabel kinerja layanan unit dan y merupakan variabel kepuasan pengguna, sehingga akan terbentuk matrik korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matriks korelasi akan berukuran 21x21.

Koefisien korelasi Pearson mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya. Uji validitas untuk kuisioner kepuasan pengguna layanan BPEA sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisioner ini disebarakan pada bulan Juni 2021.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu *survey* (Walrath, Turner, & Bruzek, 2004; Rosaiah, Kantam, & Kumar, 2006). *Cronbach Alpha* diformulasikan sebagai:

$$\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_x^2}$$

k adalah ukuran matriks korelasi, $\overline{\sigma_{ij}}$ adalah jumlah elemen matriks korelasi non diagonal dibagi dengan $k(k-1)$, dan σ_x^2 adalah jumlah elemen matriks korelasi diagonal dan $\overline{\sigma_{ij}}$. Sebuah survei dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ($n-2$, di mana n adalah jumlah sampel) dan tingkat signifikansi (*level of significance*).

Uji reliabilitas untuk kuisioner kepuasan pengguna layanan BPEA sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisioner ini disebarakan pada bulan Juni 2021.

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 5
- b. Jawaban puas diberi skor 4
- c. Jawaban cukup puas diberi skor 3
- d. Jawaban kurang puas diberi skor 2
- e. Jawaban 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 skla 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.

Perlu dijelaskan bahwa dalam buku pedoman dituliskan pengukuran menggunakan lima skala tingkat (*likert*). Akan tetapi, karena ada penyesuaian terhadap skala yang digunakan dalam instrumen akreditasi perguruan tinggi 3.0 dan instrumen akreditasi program studi 4.0 yang menggunakan empat skala, maka pada kuesioner ini digunakan empat skala tingkat (*likert*).

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Grafik di bawah menunjukkan hasil dari survey secara keseluruhan atau secara umum jika dilihat dari aspek-aspek pengukurannya

Tabel 2.1. Nilai Keseluruhan secara umum (*general*)

Pengguna	Jumlah	Nilai Rata-rata	
Alumni	5	3,5	17,5
Mahasiswa	39	2,87	119,93
Dosen	9	3,5	31,5
Total	53		168,93
Rata-rata			3,18

Dengan melihat tabel diatas, dari 53 orang yang disurvei, terlihat jelas bagaimana prodi mesin UKI memenuhi kebutuhan dari setiap penggunanya. Tabel memperlihatkan bahwa rata-rata pengguna menyatakan setuju – atau merasa puas – dalam setiap aspek yang disediakan sebagai penyediaan kebutuhan dari pengguna.

Walau demikian, nilai 3,18 hanya menyatakan kecukupan dalam pelayanan dari Prodi, sementara dalam memuaskan pengguna dengan sangat dirasa dibutuhkan nilai hingga menjadi 3,5 ke atas. Dengan demikian, maka nilai ini sekaligus menunjukkan bahwa prodi Mesin harus meningkatkan diri dari beberapa aspek sehingga dapat memuaskan pengguna dengan sangat.

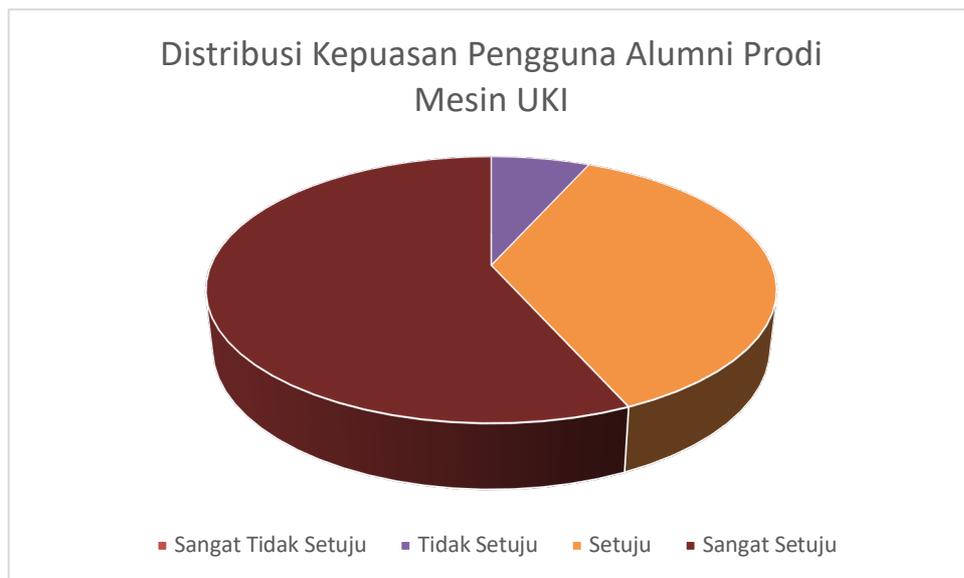
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Alumni

Dari Grafik diatas, terlihatlah distribusi kepuasan dari pengguna prodi mesin UKI. 57% dari alumni pengguna alumni prodi mesin UKI menyatakan sangat setuju – sangat setuju, sementara 37% menyatakan kesetujuan – puas. Aspek yang ditanyakan pada pengguna alumni ini meliputi integritas, kemampuan berbahasa inggris, kemampuan mengembangkan diri, dan juga kejujuran.

Tabel 2.2. Distribusi pertanyaan untuk alumni

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Persentase	Keterangan
Q1	19	20	95%	Sangat Baik
Q2	17	20	85%	Sangat Baik
Q3	15	20	75%	Baik
Q4	19	20	95%	Sangat Baik
Q5	17	20	85%	Sangat Baik
Q6	18	20	90%	Sangat Baik
Total	105	120	88%	Sangat Baik



Gambar 2.1. Distribusi Kepuasan Pengguna Alumni Prodi Mesin UKI

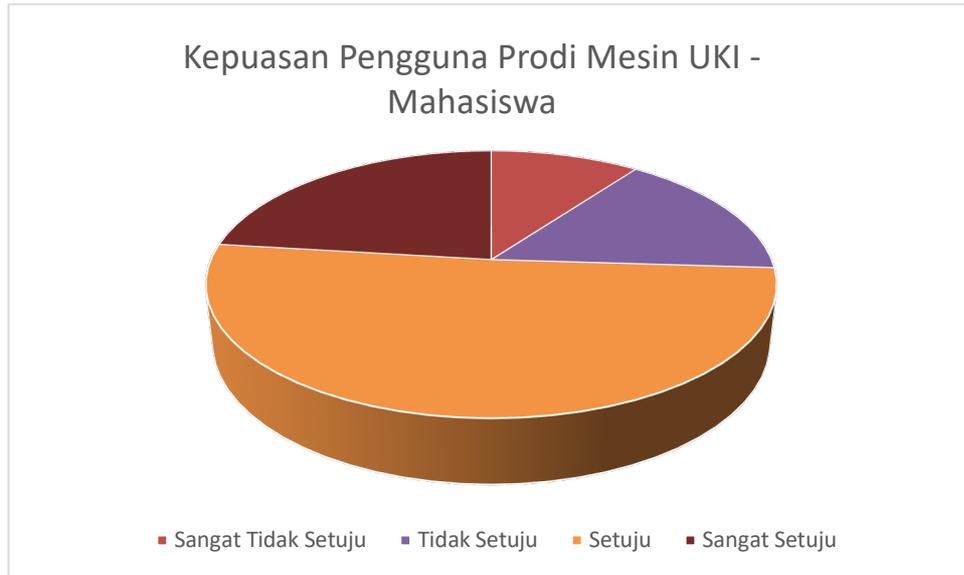
Dengan kata lain, maka dapat dinyatakan bahwa pengguna alumni Prodi Mesin UKI memenuhi kompetensi yang diharapkan dan dapat menampilkan keterampilan yang cukup baik di bidangnya. Angkat tertinggi ditunjukkan pada aspek integritas dan penggunaan teknologi (19), sementara angka terendah ditunjukkan pada kemampuan penggunaan bahasa Inggris (15), dengan responden berjumlah 5 orang.

Mahasiswa

Tabel 2.3. Distribusi pertanyaan untuk Mahasiswa

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Persentase	Keterangan
Q1	123	156	78,85%	Baik
Q2	99	156	63,46%	Baik
Q3	121	156	77,56%	Baik
Q4	117	156	75,00%	Baik
Q5	99	156	63,46%	Baik
Q6	118	156	75,64%	Baik
Q7	123	156	78,85%	Baik
Q8	104	156	66,67%	Baik
Q9	119	156	76,28%	Baik
Q10	108	156	69,23%	Baik
Q11	101	156	64,74%	Baik
Q12	116	156	74,36%	Baik
Q13	111	156	71,15%	Baik
Q14	111	156	71,15%	Baik
Q15	109	156	69,87%	Baik
Total	1679	2340	71,75%	Baik

Di sisi lain, distribusi kepuasan dari mahasiswa dapat dilihat dari Gambar 2.2. Di bawah. Di dalam distribusi terlihat dengan jelas bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan kesetujuannya – merasa puas – terhadap segala aspek pelayanan dari Prodi Mesin UKI di semester Gasal 2020/2021.



Gambar 2.2. Distribusi Kepuasan Pengguna Prodi Mesin UKI – Mahasiswa

Secara detil 23% menyatakan kesangat setujuan mahasiswa sementara 53% menyatakan kesetujuannya. Sisanya menyatakan ketidak setujuannya (26% menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju).

Setelah diteliti setiap aspek yang ditanyakan kepada mahasiswa, nilai terendah ditujukan kepada pelayanan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa, dan informasi perihal keuangan. Kedua aspek ini menempati angka 99 dimana responden berjumlah 39. Dengan demikian, jika dirata-ratakan, maka angka pada kedua aspek ini tidak mencapai 3 (setuju). Hal inilah yang akan diusahakan oleh Prodi Mesin UKI untuk ditingkatkan.

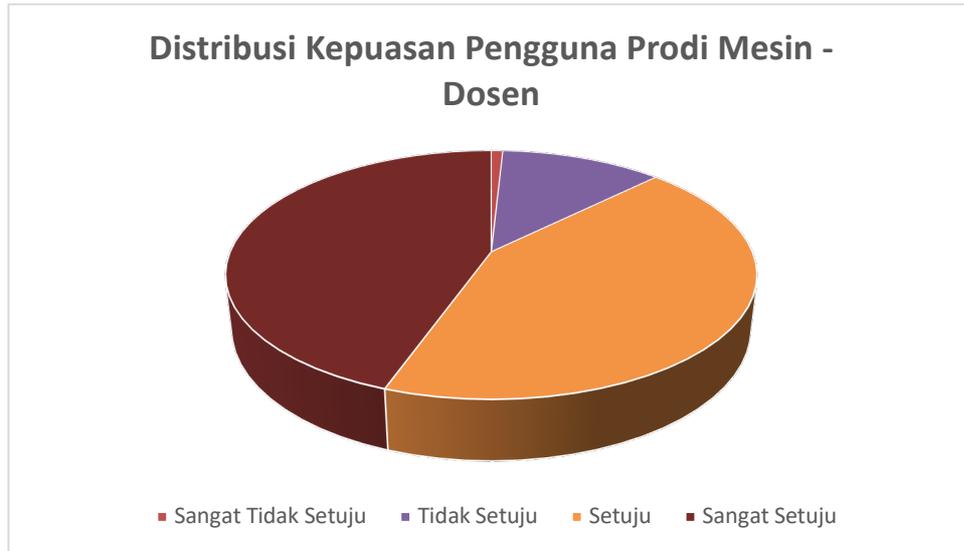
Dosen

Dari Gambar 2.3. dibawah terlihat jelas bahwa mayoritas dosen setuju, dimana 45% dosen menyatakan kesangat setujuannya – sangat puas, sementara 43% dosen menyatakan kesetujuannya – puas. 12% diantaranya, menyatakan ketidaksetujuannya.

Aspek kesejahteraan dan aspek laboratorium menempati nilai terendah dalam survei – 18 dan 21, dengan responden 9 orang. Jika dirata-ratakan, maka 2 aspek ini tidak mencapai angka 3 (memuaskan). Dengan demikian 2 aspek ini dinyatakan sebagai 2 hal yang akan menjadi tinjauan prodi untuk fokus perbaikannya.

Tabel 2.4. Distribusi pertanyaan pengguna dosen

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Persentase	Keterangan
Q1	25	28	89,29%	Sangat Baik
Q2	25	28	89,29%	Sangat Baik
Q3	25	28	89,29%	Sangat Baik
Q4	23	28	82,14%	Sangat Baik
Q5	22	28	78,57%	Baik
Q6	24	28	85,71%	Sangat Baik
Q7	23	28	82,14%	Sangat Baik
Q8	23	28	82,14%	Sangat Baik
Q9	24	28	85,71%	Sangat Baik
Q10	24	28	85,71%	Sangat Baik
Q11	21	28	75,00%	Baik
Q12	23	28	82,14%	Sangat Baik
Q13	24	28	85,71%	Sangat Baik
Q14	18	28	64,29%	Baik
Q15	25	28	89,29%	Sangat Baik
Q16	23	28	82,14%	Sangat Baik
Q17	22	28	78,57%	Baik
Total	394	476	82,77%	Sangat Baik



Gambar 2.3. Distribusi Kepuasan Pengguna Prodi Mesin UKI dari Dosen

2.3. Tindak Lanjut

Seperti yang sudah dijabarkan sebelumnya, fokus perbaikan akan ditujukan per aspek untuk semester genap 2021/2022.

Alumni

- Pelatihan Bahasa Inggris bagi calon lulusan

Note: Sesungguhnya, TOEIC 400 merupakan syarat dari kelulusan untuk saat ini sesuai yang dijabarkan pada Renstra Prodi 5 tahun sebelumnya. Namun dikarenakan survei ini, maka akan dipikirkan antara metode-metode berikut untuk mencapai tujuan diatas:

- Menaikan standar TOEIC kelulusan,
- Menambah jam responsi untuk Bahasa Inggris
- Tutor khusus untuk Bahasa Inggris.

Mahasiswa

Sesuai dengan Analisa diatas, maka akan dilakukan peningkatan pada:

- Service Excellence bagi para tenaga kependidikan
- Informasi keuangan yang jelas (panduan)

Dosen

Aspek kesejahteraan berada diluar jangkauan dari Prodi Mesin UKI, namun masukan akan diberikan kepada bagian yang mengurusnya, sehingga menjadi tindak lanjut yang diberikan sebagai respon Prodi terhadap pelayanan yang diberikan.

Sementara juga dilakukan perbaikan terhadap laboratorium untuk membeli alat-alat ukur yang nantinya akan menunjang kegiatan Tridarma dari dosen-dosen.

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 (unit kerja) sebesar ...% yang artinya (sesuai hasil dan menurut tabel kualitatif)
2. Mayoritas 94% pengguna alumni merasa puas terhadap keterampilan mereka bekerja pada perusahaan, sementara Bahasa Inggris menjadi fokus yang akan menjadi perbaikannya
3. Mayoritas 76% mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan prodi Mesin UKI, sementara pelayanan tenaga kependidikan terhadap informasi akan menjadi fokus perbaikan
4. Mayoritas 88% dosen merasa puas terhadap sistem kerja yang diterapkan oleh Prodi Mesin UKI, sementara tingkat kesejahteraan dan fasilitas laboratorium menjadi isu yang berpotensi menghalangi pertumbuhan dosen dalam melakukan tridarma.

3.2. SARAN

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

1. Diharapkan terdapat survei-survei yang tidak hanya berfokus pada standar minimal dikti, tapi pada pengembangan Universitas.
2. Diharapkan terdapat pelatihan Bahasa Inggris terhadap mahasiswa dan dosen
3. Diharapkan terdapat KPI (Key Performance Index) yang berfokus pada service excellence training yang sudah dilakukan bagi tenaga kependidikan di UKI
4. Terdapat kenaikan Gaji yang cukup
5. Terdapat fasilitas yang berfokus kepada alat-alat ukur ketimbang hanya infrastruktur ruangan

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	Integritas (etika dan moral) dari alumni yang dinilai					
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) dari alumni yang dinilai.					
3	Kemampuan berbahasa Inggris secara aktif pada alumni yang dinilai.					
4	Kemampuan penggunaan Teknologi Informasi pada alumni yang dinilai.					
5	Kemampuan berkomunikasi alumni yang dinilai terhadap personal di lingkungan kerjanya.					
6	Kemampuan alumni yang dinilai dalam hal pengembangan diri terhadap wawasan pekerjaannya/kompetensinya.					

No	Pernyataan (<i>sesuai Instrumen Lampiran ini</i>)	1	2	3	4	5
1	Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar					
2	Kemampuan staf dalam memberikan informasi terkait dengan akademik dan keuangan					
3	Kemampuan Pimpinan Fakultas dan Ketua Program Studi dalam mengelola program studi					
4	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar					
5	Kemauan staf dalam membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan					
6	Kemauan pimpinan Fakultas dan Ketua Program Studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar					
7	Dosen memberikan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum					
8	Staf memberikan layanan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)					
9	Pimpinan fakultas dan ketua program studi memberikan layanan yang standard operational procedure (SOP)					
10	Dosen bersedia atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa					
11	Staf bersedia atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan					
12	Pimpinan fakultas/pascasarjana dan ketua program studi bersedia atau peduli untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik					
13	Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran					
14	Sarana dan prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran					
15	Sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung kebutuhan pembelajaran berkualitas					

No	Pernyataan (<i>sesuai Instrumen Lampiran ini</i>)	1	2	3	4	5
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 regular kepada warga Prodi"					
5	"Prodi memiliki kegiatan pemahaman Visi dan Misi dalam bentuk seperti					

	seminar, pelatihan dan 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	"Fasilitas kelas (Online/offline) yang disediakan membantu dosen dalam proses belajar mengajar"					
11	"Laboratorium yang disediakan menunjang Dosen dalam melakukan Tridharma Perguruan Tinggi"					
12	"Bahan materi (Buku, Modul, Jurnal) yang disediakan Prodi menunjang dosen untuk melakukan Tridharma Perguruan Tinggi "					
13	"Fasilitas kantor dan ruangan yang disediakan menunjang Dosen Kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi "					
14	"Kesejahteraan dosen terjamin dalam melakukan Tridharma Perguruan Tinggi"					
15	"Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian Visi dan Misi Prodi"					
16	"Saya memahami tujuan Prodi dengan baik"					
17	"Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sarana yang ingin dicapai"					

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 worskhop 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, BTD, 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 UPPS 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, UPPS 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 UPPS dan Prodi dalam menyusun SPMI Prodi
6. Klinik SPMI dan AMI dapat melayani UPPS 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