

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA	1
DAFTAR ISI	2
KATA PENGANTAR	3
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan Survei.....	4
1.3 Waktu pelaksanaan survei.....	4
1.4 Metode Pengumpulan Survei	5
1.5 Metode Pengolahan dan Analisi Data	6
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	8
0.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum	8
0.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden.....	9
0.3. Tindak Lanjut.....	13
BAB III KESIMPULAN.....	14
0.1. Kesimpulan	14
KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA	15
TERHADAP KINERJA LAYANAN	15

KATA PENGANTAR

Kita patut memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan LPM Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang meliputi: Kita patut memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan LPM Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang meliputi: tersedianya dokumen SPMI (Kebijakan, Manual, Standar dalam SPMI, dan Formulir SPMI) dalam bentuk hard copy maupun soft copy., tersedianya dokumen AMI (Form pertanyaan audit, Form ketersediaan dokumen audit, RKS, RKT, Laporan hasil AMI, PTK, RTM) bentuk hard copy maupun soft copy., tersedianya 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., tersedianya 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., mengadakan Workshop/pelatihan yang sangat membantu dalam untuk penyusunan SPMI Universitas dll.. Pelayanan LPM diberikan dengan penuh perhatian; kemampuan staf LPM memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti; LPM menciptakan rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan; serta secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.

Laporan survei ini menyampaikan hasil penilaian survei yang berikan oleh pengguna layanan LPM, juga temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh LPM, menjadi upaya untuk membenahan layanan LPM 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 LPM dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan UKI.

Ka. Lembaga Penjaminan Mutu

Dr. Hotmaulina Sihotang, M.Pd

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sebagai lembaga yang bergerak dibidang pelayanan audit mutu mempunyai pengguna layanan yaitu: pimpinan rektor, lembaga, fakultas, prodi, biro, unit, dan dosen yang mendapatkan layanan LPM di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI). Kualitas dari layanan yang diberikan oleh LPM terhadap semua pengguna layanan harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiastuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Maderazo, 2016; Cosser, 2003). Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi LPM untuk meningkatkan kualitas layanannya (Nadeak et al, 2019).

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

- Mengukur kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh LPM pada Tahun Akademik 2020/2021.
- Sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh LPM.
- Sebagai masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan LPM selanjutnya.

1.3 Waktu pelaksanaan survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan LPM dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan LPM

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

4	Pembuatan laporan							
---	-------------------	--	--	--	--	--	--	--

1.4 Metode Pengumpulan Survei

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui *e-questionare* dengan menggunakan *microsoft form office365* melalui situs <https://bit.ly/SurveyKepuasanLPM>. Penyebaran kuesioner survei yang dilakukan melalui situs tersebut dimulai pada tanggal 20 Juni 2021. Populasi dari objek pengukuran ini adalah tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa yang mendapatkan layanan LPM. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 22 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel. 2 Jumlah Minimal Responden Survei Pengguna Layanan LPM

Subjek	Populasi	Minimal responden
Tenaga Pendidik	250	25
Tenaga Kependidikan	360	36
Mahasiswa	4500	450
Total	5110	511

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 LPM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik LPM dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi kelengkapan dokumen, sikap/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 pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan LPM. Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana LPM

diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

1.5 Metode Pengolahan dan Analisa 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:

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

Di mana 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 LPM sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisioner ini disebarkan 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:

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

Di mana 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 LPM sudah dilakukan pada tahun 2020 dan belum ada perubahan butir pertanyaan pada waktu kuisioner ini disebarkan pada bulan Juni 2021.

c. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 4 skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh LPM (kenyataan yang diperoleh *stakeholders*):

- Jawaban sangat setuju diberi skor 4
- Jawaban setuju diberi skor 3
- Jawaban kurang setuju diberi skor 2
- Jawaban tidak setuju diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa *persentase* yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan *persentase* 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 untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 3. Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner

No	<i>Persentase</i>	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Kurang
5	0-20	Sangat Kurang baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan direkap 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.

Di dalam buku pedoman terdapat 5 skala tingkat (*likert*), karena ada penyesuaian terhadap skala yang digunakan untuk akreditasi perguruan tinggi dan akreditasi program studi yang menggunakan 4 skala tingkat. Maka pada kuisinoer ini menggunakan 4 skala tingkat (*likert*).

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tingkat kepuasan secara umum yang diperoleh untuk seluruh responden dengan jumlah 190 responden ditunjukkan pada Tabel 4. **Skor maksimum** yang diperoleh dari setiap masing-masing unsur layanan adalah 4 x jumlah responden. Sementara *presentase* skor diperoleh dengan rumus $\text{Presentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$.

Tabel 4. Tingkat kepuasan secara umum berdasarkan *presentase* skor

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	606	760	79,7	Baik
Q.2	648	760	85,3	Sangat baik
Q.3	650	760	85,5	Sangat baik
Q.4	626	760	82,4	Sangat baik
Q.5	639	760	84,1	Sangat baik
Q.6	625	760	82,2	Sangat baik
Q.7	655	760	86,2	Sangat baik
Q.8	558	760	73,4	Baik
Q.9	675	760	88,8	Sangat baik
Q.10	624	760	82,1	Sangat baik
Total	6306	7600	83,0	Sangat baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan LPM secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 83,0 (sangat baik).

Tabel 5. Tingkat kepuasan secara umum berdasarkan skor *indeks*

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor <i>Indeks</i>
Q.1	606	3,1895
Q.2	648	3,4105
Q.3	650	3,4211
Q.4	626	3,2947
Q.5	639	3,3632
Q.6	625	3,2895
Q.7	655	3,4474
Q.8	558	2,9368
Q.9	675	3,5526
Q.10	624	3,2842
Total	6306	33,1895
Rata-rata		3,32

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan LPM berdasarkan skor *indeks* secara umum dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,32 (puas).

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Hasil kepuasan responden berdasarkan kelompok responden ditunjukkan pada tabel berikut.

- a. Berdasarkan kelompok responden tenaga pendidik yang mendapatkan layanan LPM.

Tabel 6. Tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga pendidik (Dosen)

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	364	468	77,8	Baik
Q.2	390	468	88,3	Sangat Baik
Q.3	406	468	86,8	Sangat Baik
Q.4	387	468	82,7	Sangat Baik
Q.5	397	468	84,8	Sangat Baik
Q.6	379	468	81,0	Sangat Baik
Q.7	402	468	85,9	Sangat Baik

Q.8	348	468	74,4	Baik
Q.9	421	468	90,0	Sangat Baik
Q.10	390	468	83,0	Sangat Baik
Total	3884	4680	83,0	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga pendidik yang mendapatkan layanan LPM, dari berbagai unsur layanan adalah 83,0 (sangat baik).

Tabel 7. Tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga pendidik (Dosen) berdasarkan skor *indeks*

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor <i>Indeks</i>
Q.1	364	3,1111
Q.2	390	3,3333
Q.3	406	3,4701
Q.4	387	3,3077
Q.5	397	3,3932
Q.6	379	3,2393
Q.7	402	3,4359
Q.8	348	2,9744
Q.9	421	3,5983
Q.10	390	3,3333
Total	3884	33,1966
Rata-rata		3,32

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan LPM berdasarkan skor *indeks* menurut kelompok tenaga pendidik (Dosen) yang mendapatkan layanan LPM dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,32 (puas).

- b. Berdasarkan kelompok responden tenaga kependidikan yang mendapatkan pelayanan LPM

Tabel 8. Tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga kependidikan yang mendapatkan pelayanan LPM

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
Q.1	166	200	83,0	Sangat Baik
Q.2	174	200	87,0	Sangat Baik
Q.3	164	200	82,0	Sangat Baik
Q.4	157	200	78,5	Baik
Q.5	159	200	79,5	Baik
Q.6	166	200	83,0	Sangat Baik
Q.7	172	200	85,5	Sangat Baik
Q.8	143	200	71,5	Baik
Q.9	172	200	86,0	Sangat Baik
Q.10	164	200	82,0	Sangat Baik
Total	1636	200	81,8	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan berdasarkan kelompok responden tenaga kependidikan yang mendapatkan pelayanan LPM secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 81,8 (sangat baik).

Tabel 9. Tingkat kepuasan menurut kelompok responden dosen yang mendapatkan pelayanan LPM berdasarkan skor *indeks*

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor <i>Indeks</i>
Q.1	166	3,32
Q.2	174	3,48
Q.3	164	3,28
Q.4	157	3,14
Q.5	159	3,18
Q.6	166	3,32
Q.7	171	3,42
Q.8	143	2,86
Q.9	172	3,44
Q.10	164	3,28
Total	1636	32,72
Rata-rata		3,3

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan LPM berdasarkan skor *indeks* menurut kelompok responden tenaga kependidikan yang mendapatkan pelayanan LPM dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,3 (puas).

2.3. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna layanan LPM yang telah dikemukakan di atas, maka diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Hasil tingkat kepuasan secara umum berdasarkan *persentase* skor adalah 83,0 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,32 (puas).
2. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga pendidik (dosen) yang mendapatkan layanan LPM berdasarkan *persentase* skor adalah 83,0 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,32 (puas)
3. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden tenaga kependidikan yang mendapatkan layanan LPM berdasarkan *persentase* skor adalah 81,8 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,3 (puas)

Secara keseluruhan layanan LPM adalah **sangat baik**. Akan tetapi bila memperhatikan penilaian pada setiap butir pertanyaan sebagaimana terdapat pada tabel 4, maka ada beberapa layanan LPM yang mendapatkan nilai baik, sehingga layanan untuk hal-hal tersebut perlu ditingkatkan yaitu:

1. Tersedia dokumen SPMI (Kebijakan, Manual, Standar dalam SPMI, dan Formulir SPMI) dalam bentuk hard copy maupun soft copy.
2. Workshop pembekalan Tim Auditor sangat bermanfaat bagi Auditor

Untuk meningkatkan hal-hal di atas, maka LPM akan lebih giat menyiapkan dokumen SPMI serta mengadakan workshop pembekalan bagi tim Auditor.

BAB III

KESIMPULAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Lembaga Penjaminan Mutu adalah **sangat baik**.
2. Upaya tindak lanjut LPM akan mempertahankan nilai sangat baik dan meningkatkan nilai baik menjadi sangat baik berupa sosialisasi ketersediaan dokumen SPMI (Kebijakan, Manual, Standar dalam SPMI, dan Formulir SPMI) serta lebih giat melakukan Workshop pembekalan bagi Tim Auditor.

**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KINERJA LAYANAN**

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

Yth. Bapak Rektor

Yth. Bapak/Ibu Wakil Rektor

Yth. Ibu Direktur dan Bapak/Ibu Dekan

Yth. Bapak/Ibu Ketua Program Studi

Yth. Bapak/Ibu Ka. Biro/Ka. Lembaga/Ka. UPT

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), 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 = Tidak Setuju

3 = Setuju

2 = Kurang Setuju

4 = Sangat Setuju

TENTANG RESPONDEN

1. Apa peran Bapak/Ibu di Universitas Kristen Indonesia:

- a. Tenaga Pendidik
- b. Tenaga Kependidikan
- c. Mahasiswa

2. Di Fakultas/Prodi/Lembaga/Biro/Unit mana anda bertugas ?

Jawaban : ...

No	Pernyataan	1	2	3	4
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				