

LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA**



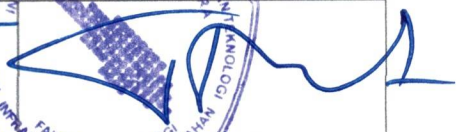
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEY KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA
TAHUN 2023

Lampung Selatan, 11 Desember 2023

Ketua Gugus Kendali Mutu FTIK	Wakil Dekan Bidang Akademik FTIK	Dekan FTIK
 Sahid, M.Sc.	 Dion Awfa, S.T., M.T., Ph.D.	 Arief Rohman, S.T., M.T.
NIP. 199205102022031012	NIP. 199012012022031004	NIP. 198703012012121002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah dokumen **Laporan Survey Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera**. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Dekan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
2. Wakil Dekan Bidang Akademik Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
3. Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
4. Para Dosen, Alumni, dan Mahasiswa Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.

Kepada semua pihak, Saya mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.

Lampung Selatan, 1 November 2023

Penyusun Dokumen

DAFTAR ISI

COVER.....	1
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Manfaat	1
BAB II METODOLOGI.....	2
2.1 Waktu dan Tempat.....	2
2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel	2
2.3 Instrumen Pengambilan Data	2
2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	4
BAB III HASIL SURVEY.....	6
3.1 Dosen	6
3.1.1 Kriteria Responden	6
3.1.2 Hasil	9
3.2 Alumni	12
3.2.1 Kriteria Responden	12
3.2.2 Hasil	14
3.3 Mahasiswa.....	16
3.2.1 Kriteria Responden	16
3.2.2 Hasil	17
3.4 Kritik dan Saran	21
3.5 Tindak Lanjut Survey Kepuasan Layanan FTIK	21

BAB IV KESIMPULAN	23
LAMPIRAN.....	24

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi yang bermutu akan menjamin kualitas layanan yang diberikannya pada *stakeholders* internal maupun eksternal. Ketersediaan jaminan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan *stakeholders* kepada perguruan tinggi. Oleh karena itu, upaya untuk menjamin kualitas layanan kepada *stakeholders* harus terus menerus dilaksanakan. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan dapat efektif dan efisien, jika terdapat informasi yang akurat, khususnya dari dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan sebagai *stakeholders* internal dan eksternal, terkait apa saja yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, Gugus Kendali Mutu Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan (FTIK) memandang sangat perlu untuk secara terus menerus melakukan survei tingkat kepuasan dosen, tendik, mahasiswa, mitra, dan pengguna lulusan terhadap berbagai layanan yang ada di ITERA, khususnya FTIK.

Hasil survey ini dapat dijadikan bahan evaluasi FTIK untuk meningkatkan mutu dan kualitasnya demi mencapai tujuan. Hasil survey dan saran yang diberikan diharapkan dapat menjadikan pelayanan FTIK bagi sivitas akademiknya menjadi lebih baik.

1.2 Tujuan

Tujuan dibuatnya dokumen ini adalah :

1. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari pelayanan FTIK ITERA.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan FTIK ITERA
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.3 Manfaat

Manfaat dibuatnya dokumen ini adalah sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas dan mutu layanan FTIK ITERA.

BAB II METODOLOGI

2.1 Waktu dan Tempat

Survey Kepuasan Layanan FTIK ITERA bagi Sivitas Akademika (Dosen, Alumni, dan Mahasiswa) dilaksanakan pada Bulan Oktober 2023. Instrumen survey dibagikan melalui media digital dan papan pengumuman.

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Kegiatan Survei Kepuasan *stakeholders* terhadap kinerja dan berbagai layanan yang ada di FTIK ini dibagi dalam 4 sub kegiatan, terdiri dari:

1. Pengisian kuesioner dilakukan secara online.
2. Analisis data dan penyusunan laporan, dilaksanakan oleh Tim GKM Fakultas pada akhir bulan Desember.

Responden dan jumlahnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Responden dan Jumlah Responden

No	Responden	Jumlah
1	Dosen	45
2	Alumni	11
3	Mahasiswa	73

2.3 Instrumen Pengambilan Data

Instrumen survei berupa skala Likert dengan pilihan jawaban 5, 4, 3, 2, 1, masing-masing berturut-turut berarti sangat baik, puas, baik, cukup, buruk, dan sangat buruk.

dan reliabel. Tabel 2 menyajikan jenis survey dan jumlah seluruh item Distribusi kuesioner dilakukan dengan cara pengisian langsung pada form yang disediakan secara online menggunakan google form yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tautan google form kuisisioner

No	Responden	Tautan
1	Dosen	https://forms.gle/QPnKzcYZ3BmY9x7v6
2	Alumni	https://forms.gle/VikCwHVcUtGzbDX6A
3	Mahasiswa	https://forms.gle/aUSq96pikxVvhKNN6

Tangkapan layar google form kuisioner dosen dapat dilihat pada gambar 1.

The screenshot shows a Google Form titled "Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Wilayah Tahun 2023". The form is displayed in a web browser window with the URL docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS5fYqD_UoqYyh_yx0Wa2ONYCMxgz3sT5spj_ROq8EDzIUfJ_w/viewform. The form content includes a title, a description of the study, and a list of instructions for respondents. The instructions are as follows:

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Dosen terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Wilayah
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Wilayah guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan ke depan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara klik pada kolom yang tersedia.
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 5 = Sangat Baik
 - 4 = Baik
 - 3 = Cukup
 - 2 = Buruk
 - 1 = Sangat Buruk

At the bottom of the form, the email address meraty.ramadhini@gt.itera.ac.id is visible, along with a "Switch account" link and a "Not shared" status.

Gambar 1. Kuisioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FTIK

Tangkapan layar google form kuisioner alumni dapat dilihat pada gambar 2.

The screenshot shows a Google Form titled "Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Wilayah Tahun 2023". The form is displayed in a web browser window with the URL docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd9FG6xHMHcrNgvzkYYCoNIO-2E8pGlakRbvYgQ6bEGe5FOnQ/viewform. The form content includes a title, a description of the study, and a list of instructions for respondents. The instructions are as follows:

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Alumni terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Wilayah
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Wilayah guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan ke depan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara klik pada kolom yang tersedia.
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 5 = Sangat Baik
 - 4 = Baik
 - 3 = Cukup
 - 2 = Buruk
 - 1 = Sangat Buruk

At the bottom of the form, the email address meraty.ramadhini@gt.itera.ac.id is visible, along with a "Switch account" link and a "Not shared" status.

Gambar 2. Kuisioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FTIK

Tangkapan layar google form kuisioner mahasiswa dapat dilihat pada gambar 3.

Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Tahun 2023

Survey ini dibuat untuk memberikan acuan bagi pelayanan yang lebih baik kedepannya dan untuk mendukung program pengembangan pelayanan di masa mendatang

meraty.ramadhini@gt.itera.ac.id [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

STATUS *

☐ Mahasiswa

Tahun Masuk

Your answer

Gambar 3. Kuisioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FTIK

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Kuisioner survey kepuasan terhadap layanan FTIK ITERA terdiri dari :

- I. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni :
 1. Layanan Pengantar Survei
 2. Layanan Surat Pengantar Kerja Praktek
 3. Layanan Pengantar Kuliah Lapangan
 4. Layanan Legalisir Ijazah & Transkrip
 5. Layanan Perizinan Kegiatan Mahasiswa (Non-UKM)
 6. Layanan Pengantar Akreditasi Prodi
 7. Layanan Permohonan Audit Prodi
 8. Layanan Surat Keterangan Pendamping Ijazah
 9. Layanan Pengajuan Dispensasi Mahasiswa
- II. Kepegawaian
 1. Layanan Pengurusan NIDN/ Perubahan Data Dosen
 2. Layanan Kenaikan Pangkat/ Jabatan Fungsional
 3. Layanan Pengurusan Sertifikasi Dosen
 4. Layanan Cuti Pegawai
 5. Layanan Tugas/Izin Belajar
- III. Keuangan
 1. Layanan Pengajuan RAB Prodi

2. Layanan Pengajuan Bantuan Prodi
3. Layanan Permohonan Data Akademik, Sarpras, SDM dan Keuangan
4. Layanan Banding Uang Kuliah Tunggal
5. Layanan Penangguhan **Uang Kuliah Tunggal**

Ada lima alternatif jawaban yang digunakan pada survey ini yaitu:

- 5 = Sangat Baik
- 4 = Baik
- 3 = Cukup
- 2 = Buruk
- 1 = Sangat Buruk

Data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan berikut ini :

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\sum \text{Nilai}}{\text{Frekuensi responden}}$$

Keterangan nilai indeks kepuasan responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai indeks kepuasan responden

Nilai Indeks Kepuasan	Keterangan
0 – 1	Sangat Buruk
1,1 – 2	Buruk
2,1 – 3	Cukup
3,1 – 4	Baik
4,1 - 5	Sangat Baik

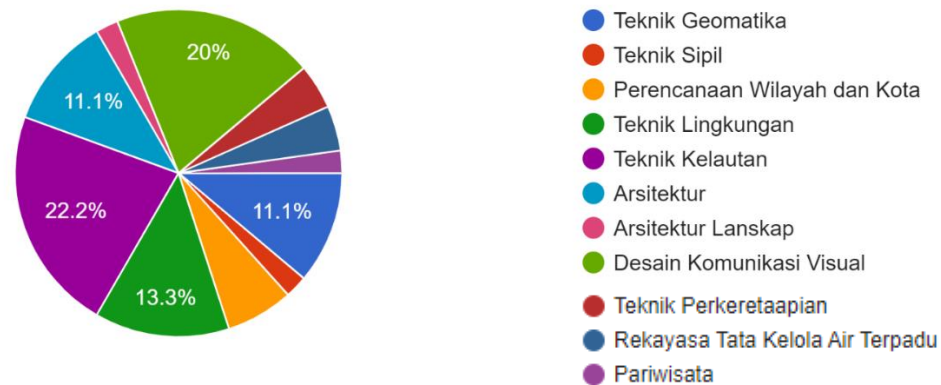
BAB III HASIL SURVEY

3.1 Dosen

3.1.1 Kriteria Responden

Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan FTIK berdasarkan program studi dapat dilihat pada gambar 4.

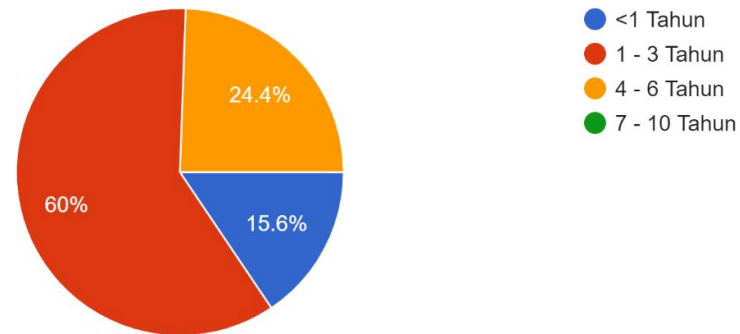
Program Studi
45 responses



Gambar 4. Program Studi Responde

Responden paling banyak berasal dari prodi Teknik Kelautan dan Desain Komunikasi Visual sebanyak 22,2%. Responden paling sedikit berasal dari prodi Arsitektur Lanskap, Teknik Sipil, dan Pariwisata. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan FTIK berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada gambar 5.

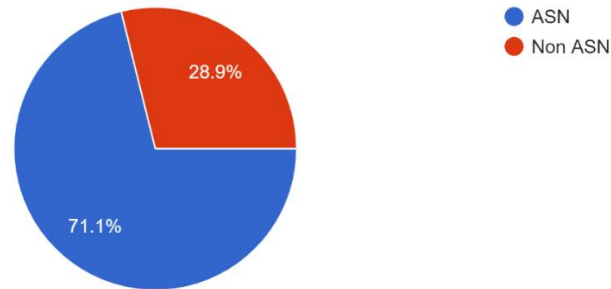
Lama bekerja
45 responses



Gambar 5. Lama Bekerja Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki masa kerja 1 – 3 tahun yaitu 60%. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan FTIK berdasarkan status kepegawaian dapat dilihat pada gambar 6.

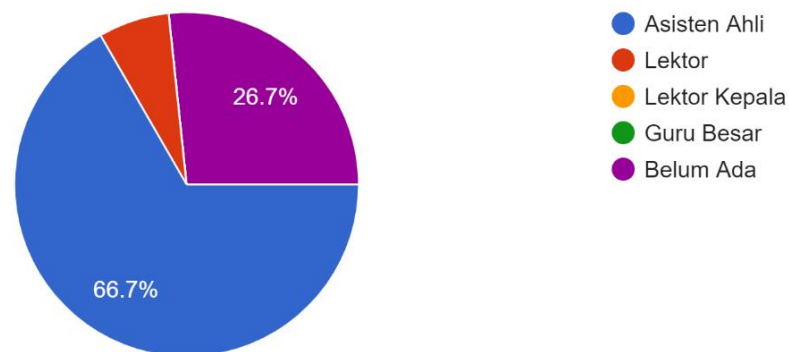
Status Kepegawaian
45 responses



Gambar 6. Status Kepegawaian Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki status kepegawaian ASN yaitu sebanyak 71,1%. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan FTIK berdasarkan jabatan fungsional dapat dilihat pada gambar 7.

Jabatan Fungsional
45 responses



Gambar 7. Jabatan Fungsional Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki jabatan fungsional asisten ahli yaitu sebanyak 66,7%.

3.1.2 Hasil

Hasil survey kepuasan Dosen terhadap layanan FTIK dapat dilihat Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Layanan FTIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
LAYANAN KEPEGAWAIAN								
1	Bagian kepegawaian menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga	11,1	8,9	44,4	22,2	13,3	3,18	BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
	akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai							
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian kepegawaian mudah dimengerti	6,7	13,3	42,2	26,7	11,1	3,22	BAIK
3	Petugas kepegawaian memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu	0	9,20	33,3	28,9	17,8	3,44	BAIK
4	Petugas kepegawaian memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	6,7	8,9	33,3	42,2	8,9	3,38	BAIK
5	Petugas kepegawaian memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	0	13,3	26,7	31,1	28,9	3,76	BAIK
RATA-RATA							3,40	BAIK
LAYANAN KEUANGAN								
1	Bagian keuangan menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai	4,4	35,6	44,4	8,9	6,7	2,78	CUKUP
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian keuangan mudah dimengerti	4,4	37,8	35,6	15,6	6,7	2,82	CUKUP
3	Petugas keuangan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu	6,7	22,2	40	22,2	8,9	3,04	BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
4	Petugas keuangan memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	4,4	22,2	44,4	22,2	6,7	3,04	BAIK
5	Petugas keuangan memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	6,7	13,3	31,1	33,3	15,6	3,38	BAIK
RATA-RATA							3,01	CUKUP
LAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS								
1	Bagian administrasi Fakultas menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai	2,2	17,8	44,4	20	15,6	3,29	BAIK
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian administrasi Fakultas mudah dimengerti	2,2	17,8	35,6	33,3	11,1	3,33	BAIK
3	Petugas administrasi Fakultas memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu	0	17,8	35,6	35,6	11,1	3,40	BAIK
4	Petugas administrasi Fakultas memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	2,2	13,3	40	28,9	15,6	3,42	BAIK
5	Petugas administrasi Fakultas memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	0	13,3	31,1	42,2	13,3	3,56	BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
RATA-RATA							3,40	BAIK

Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan FTIK, diperoleh nilai rata rata **3,40 (Baik)** dengan rincian setiap layanannya sebagai berikut :

- Layanan Kepegawaian : Baik dengan nilai 3,40
- Layanan Keuangan : Cukup dengan nilai 3,01
- Layanan Administrasi Fakultas : Baik dengan nilai 3,40

Nilai terkecil diperoleh oleh layanan keuangan dengan indeks kepuasan **cukup**.

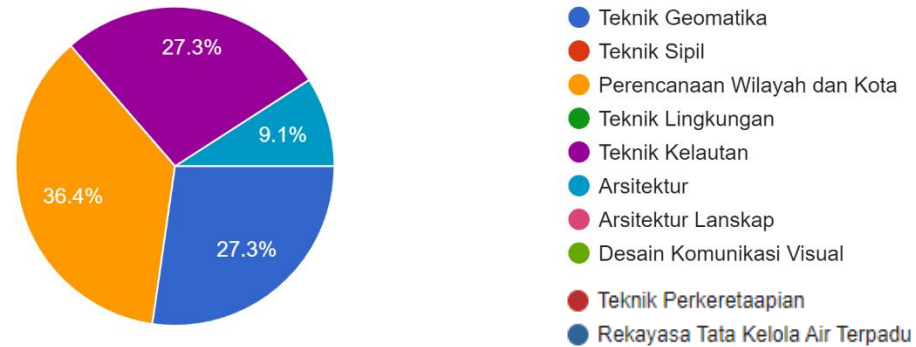
3.2 Alumni

3.2.1 Kriteria Responden

Kriteria Responden survey kepuasan Alumni terhadap Layanan FTIK berdasarkan program studi dapat dilihat pada Gambar 8.

Program Studi

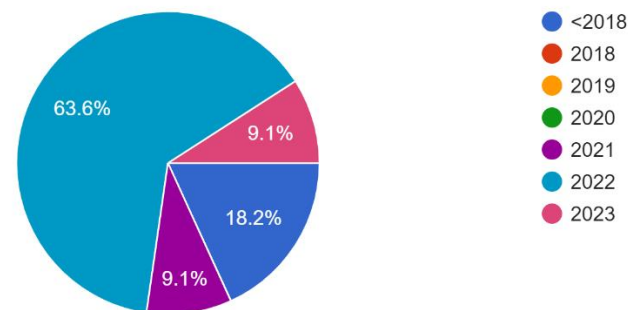
11 responses



Gambar 8. Program Studi Responden Alumni

Responden alumni terbanyak berasal dari program studi Perencanaan Wilayah dan Kota sebanyak 36,4%. Responden yang mengisi hanya berasal dari 4 program studi yaitu Perencanaan Wilayah dan Kota, Teknik Geomatika, Teknik Kelautan, dan Arsitektur. Kriteria Responden survey kepuasan Alumni terhadap Layanan FTIK berdasarkan tahun lulus dapat dilihat pada Gambar 8.

Tahun Lulus
11 responses



Gambar 9. Tahun Lulus Responden Alumni

Responden alumni terbanyak berasal dari alumni yang lulus tahun 2022 yaitu sebanyak 63,6%, kemudian dibawah tahun 2018 dan tahun 2021 dan 2023.

3.2.2 Hasil

Hasil survey kepuasan Alumni terhadap layanan FTIK dapat dilihat Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Survey Kepuasan Alumni terhadap Layanan FTIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
LAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS								

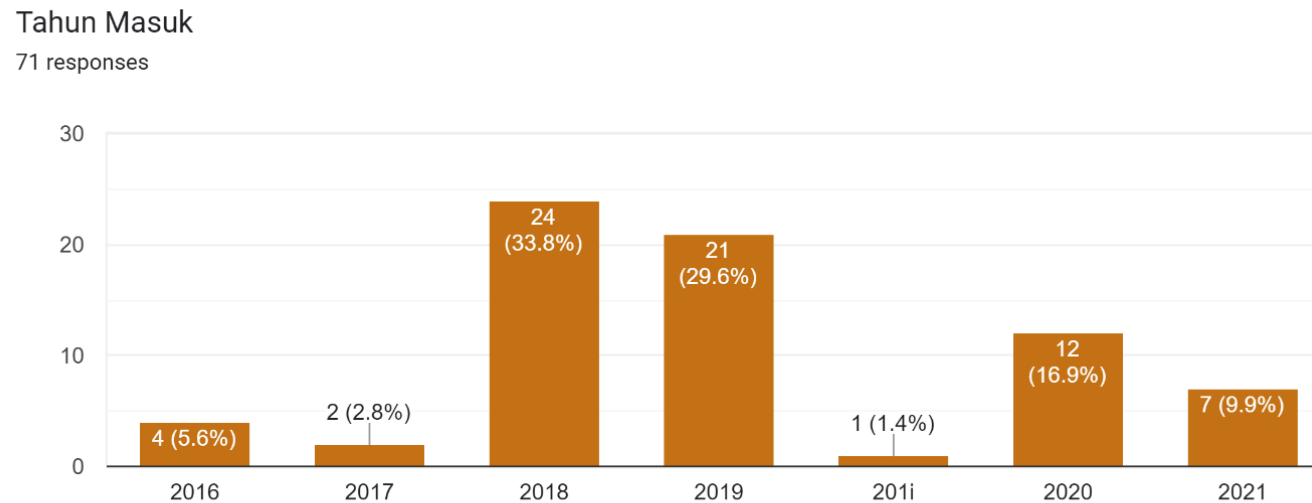
NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
1	Bagian administrasi Fakultas menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan Alumni untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai	0	27,3	18,2	27,3	27,3	3,55	BAIK
2	Alumni dapat dengan mudah memperoleh dokumen-dokumen yang dibutuhkan seperti Sertifikat Akreditasi, Legalisasi Ijazah, dsb	0	27,3	0	45,5	27,3	3,73	BAIK
3	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian administrasi Fakultas mudah dimengerti	0	18,2	18,2	36,4	27,3	3,73	BAIK
4	Petugas administrasi Fakultas memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu	9,1	18,2	18,2	45,5	9,1	3,27	BAIK
5	Petugas administrasi Fakultas memahami setiap aspek yang dibutuhkan alumni, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	9,1	9,1	36,4	18,2	27,3	3,45	BAIK
6	Petugas kepegawaian memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	9,1	9,1	27,3	27,3	27,3	3,55	BAIK
RATA-RATA							3,55	BAIK

Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni terhadap layanan administrasi FTIK, diperoleh nilai rata rata **3,55 (Baik)**.

3.3 Mahasiswa

3.2.1 Kriteria Responden

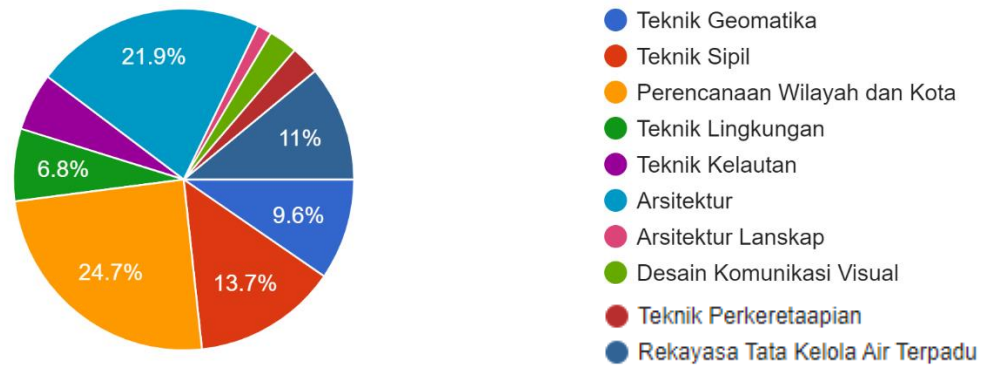
Kriteria Responden survey kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan FTIK dapat dilihat berdasarkan tahun masuk dapat dilihat pada gambar 10.



Gambar 10. Tahun Masuk Responden Mahasiswa

Responden terbanyak berasal dari mahasiswa yang masuk tahun 2018 sebanyak 33,8% dan terbanyak kedua mahasiswa tahun 2019 sebanyak 29,6%. Kriteria Responden survey kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan FTIK dapat dilihat berdasarkan program studi dapat dilihat pada gambar 10.

PROGRAM STUDI
73 responses



Gambar 11. Program Studi Responden Mahasiswa

3.2.2 Hasil

Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTIK dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan FTIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
1	Sistem Seleksi Masuk Bagi Mahasiswa Baru Program Studi?	0,00	1,4	12,3	46,6	39,7	4,25	SANGAT BAIK
2	Layanan Bidang Penalaran?	0,00	0,00	17,8	46,6	35,6	4,18	SANGAT BAIK
3	Layanan Bidang Bakat dan Minat?	0,00	4,2	16,9	43,7	35,2	4,10	SANGAT BAIK
4	Layanan Bimbingan Karir?	1,4	47,9	50,7	0,00	0,00	2,49	CUKUP
5	Layanan Bimbingan Kewirausahaan?	0,00	4,1	24,7	41,1	30,1	3,97	BAIK
6	Layanan Bimbingan Konseling?	0,00	4,1	32,9	28,8	34,2	3,93	BAIK
7	Layanan Beasiswa ?	1,4	2,8	29,2	36,1	30,6	3,92	BAIK
8	Layanan Kesehatan?	0,00	1,4	33,3	37,5	27,8	3,92	BAIK
9	Kepuasan terhadap kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD,White board, alat-alat Lab,dll)	1,4	4,2	22,2	34,7	37,5	4,03	BAIK
10	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	1,4	2,8	19,4	41,7	34,7	4,06	BAIK
11	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD,White board, alat-alat Lab,dll)	0,00	5,5	21,9	38,4	34,2	4,01	BAIK
12	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	0,00	2,8	18,1	38,9	40,3	4,17	SANGAT BAIK
13	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	0,00	2,8	15,3	43,1	38,9	4,18	SANGAT BAIK
14	Kualitas sarana prasarana	1,4	1,4	17,8	46,6	32,9	4,08	BAIK
15	Pendekatan/metode pembelajaran	0,00	1,4	20,8	44,4	33,3	4,10	SANGAT BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
16	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran	0,00	4,2	21,1	36,6	38	4,08	BAIK
17	Penilaian proses dan hasil belajar mahasiswa oleh dosen	0,00	1,4	16,4	43,8	38,4	4,19	SANGAT BAIK
18	Kegiatan akademik di luar kegiatan pembelajaran	0,00	1,4	18,1	45,8	34,7	4,14	SANGAT BAIK
19	Seminar/kegiatan ilmiah lain yang diselenggarakan fakultas/Fakultas rutin bulanan	0,00	0,00	21,9	43,8	34,2	4,12	SANGAT BAIK
20	Seminar/kegiatan ilmiah lain yang diselenggarakan fakultas/Fakultas rutin enam bulanan	0,00	1,4	17,8	46,6	34,2	4,14	SANGAT BAIK
21	Bakti sosial dan sejenisnya	0,00	1,4	25	41,7	31,9	4,04	BAIK
22	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0,00	1,4	16,7	47,2	34,7	4,15	SANGAT BAIK
23	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0,00	2,7	13,7	47,9	35,6	4,16	SANGAT BAIK
24	Kemampuan pengelola fakultas/prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0,00	0,00	20,5	39,7	39,7	4,19	SANGAT BAIK
25	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dengan cepat	0,00	2,7	12,3	45,2	39,7	4,22	SANGAT BAIK
26	Kemauan dari tendik dalam membantu mahasiswa dengan cepat	0,00	2,7	12,3	41,1	43,8	4,26	SANGAT BAIK
27	Kemauan dari pengelola fakultas/prodi dalam membantu mahasiswa dengan cepat	0,00	2,8	15,3	40,3	41,7	4,21	SANGAT BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
28	Kemampuan dosen untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,00	2,7	17,8	39,7	39,7	4,16	BAIK
29	Kemampuan tenaga kependidikan untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,00	1,4	23,3	32,9	42,5	4,16	SANGAT BAIK
30	Kemampuan pengelola untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,00	0,00	15,1	41,1	43,8	4,29	SANGAT BAIK
31	Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,00	2,8	9,7	44,4	43,1	4,28	SANGAT BAIK
32	Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,00	2,8	12,5	38,9	45,8	4,28	SANGAT BAIK
33	Kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	1,4	0,00	13,9	44,4	40,3	4,22	SANGAT BAIK
RATA-RATA							4,08	BAIK

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTIK, diperoleh nilai rata rata **4,08 (Baik)**. Nilai terkecil diperoleh oleh layanan bimbingan karir dengan indeks kepuasan cukup.

3.4 Kritik dan Saran

Terkait hasil survei tersebut, terdapat beberapa kritik dan saran yang disampaikan responden yaitu sebagai berikut:

1. Belum ada prosedur yang jelas pada setiap pelayanan, sehingga dapat dibuat prosedur yang jelas pada setiap pelayanan.
2. Respon lambat, kurang ramah, mungkin bisa diadakan pelatihan terkait pelayanan kedepannya.
3. Perlu pelayanan terbaik dengan adanya alur yang jelas/SOP.
4. Selalu mengikuti sistem teknologi baru yang mempercepat kerja.
5. Lebih ramah lagi dalam pelayanannya.
6. Memperbaiki attitude pelayanannya.
7. Apabila terdapat informasi jangan dadakan memberi tahunya.
8. Semoga kedepannya dibuat simpel tanpa ada keribetan dalam surat penyurat.
9. Bapak/Ibu petugas administrasi Fakultas kurang ramah kepada para mahasiswa yang sedang mengurus pemberkasan.
10. Masih banyak ketidakjelasan aturan yang dipakai, sehingga banyak perubahan-perubahan mendadak terkait persyaratan, selain itu masalah utama adalah masih seringnya pengumuman informasi yang mendadak dengan jangka waktu pengumpulan yang mepet.
11. Selalu update website agar alumni tahu kabar Fakultas.
12. Birokrasi surat menyurat masih belum sangat fleksibel.
13. Sistem secara online dan tersistem dalam surat pengurusan kelulusan.
14. Perlu adanya kordinator khusus untuk tiap prodi (bisa 1 orang untuk beberapa prodi) sehingga bisa lebih focus.
15. Terkait proses pembuatan surat/berkas lainnya dapat dibuatkan link khusus untuk dapat memantau prosesnya agar tidak bolak-balik ke Fakultas.

3.5 Tindak Lanjut Survey Kepuasan Layanan FTIK

Dari 19 parameter layanan yang ada di FTIK secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap layanan FTIK, namun ada beberapa hal yang perlu perbaikan antara lain:

1. Mengupayakan sosialisasi SOP layanan yang ada di FTIK.
2. Mengupayakan *continous improvement* terhadap sistem pelayanan FTIK.
3. Memberikan layanan bimbingan karir yang konsisten dan update website terkait bimbingan karir.

4. Membuat pusat data/database setiap layanan yang ada di FTIK untuk meminimalisir pengumpulan berkas yang berulang.
5. Memastikan berita/informasi pada website FTIK diupdate, untuk memastikan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan tetap relevan dan akurat.

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan laporan hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan FTIK diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan sivitas akademika FTIK terhadap layanan FTIK dinilai cukup baik oleh responden. Hasil tersebut dapat digunakan sebagai bahan tindak lanjut dan evaluasi FTIK agar memiliki mutu dan kualitas yang lebih baik.

LAMPIRAN

Kritik dan Saran Dosen

Kritik	Saran
Keterbukaan untuk proses keuangan	Peningkatan pelayanan untuk keuangan
Sering meminta data pengajaran atau dosen yg padahal bisa diakses melalui sso atau bkd atau bisa diarsipkan Fakultas	Penempatan sdm kepegawaian yg sudah banyak dengan efektif dan efisien
penyebaran informasi sering tidak sampai seluruh prodi	penyebaran informasi lebih baik lagi
Diberikan pelatihan kepada dosen untuk membuat RAB dan LPJ. Dikarenakan ada beberapa kegiatan yg seperti RAB dan LPJ nya harus dibuat oleh dosen sendiri.	Pemberkasan yang rapih, dan progres berkas secara digital.
Terkadang menunggu terlalu lama informasinya, dan terkadang form selalu berganti	Semoga persyaratan terbaru di update sesuai kebutuhan
Pelayanan dalam bidang keuangan kurang memuaskan terlebih dalam proses pencairan dana.	Pelayanan yang diberikan kepada dosen perlu disampaikan secara tertulis dengan SOP yg jelas sehingga tidak menyimpulkan kesalahpahaman.
Belum tersosialisasikannya Prosedur atau SOP pelayanan administrasi, kepegawaian dan keuangan kepada dosen2	Bisa bekerjasama dengan IT ITERA untuk membuat sistem pengajuan surat yang realtime, membuat sistem pendataan penelitian dan pengabdian agar tidak meminta hal yang sama berkali kali
-	-
Prosedur keuangan berubah-ubah tidak terdokumentasi dgn baik dan update	Panduan prosedur2 pelayanan diinformasikan via website yg mudah diakses
Untuk berkas yg sudah selesai dikerjakan, kalau bisa langsung mengabari. Jadi tidak perlu sampai di tanya. Sehingga bisa segera diambil.	Buat prosedur layanan di web itera dan tambahkan daftar pertanyaan yang sering diajukan. Sehingga mungkin bisa lebih efisien / mengurangi pekerjaan dalam menjawab pertanyaan, krn sdh terjawab di web.
sejauh ini masih oke. secara keseluruhan pegawai dosen-tendik baik, ramah dan kooperatif. tolong di pertahankan, bila perlu ditingkatkan !	sama2 kita cintai kampus ITERA sedulur kabeh ! kita kerja yg ikhlas, insyaaAllah tuhan kita Allah subhanahu wata'ala yg balas semua kebaikan kita.
aku bangga menjadi bagian ITERA !	saya sudah mampir di beberapa kampus di kota bandar lampung. Even gue lulusan lampung. dan itu kampus tempat gue kuliah dulu na'udzubillah !

Kritik	Saran
	tolong jgn di contoh ! apalagi disini byk org pendatang yg tentu membawa suasana/vibes kerja positif yg berbeda. so, tularkan dengan org2 di lampung sini.. jgn kalian yg tertular.. I Love you ITERA & FTIK ITERA !
Mohon ditingkatkan kembali terkait pelayanan baik administrasi dosen maupun launnya, dan diperjelas dan dipermudah dalam urusan perdin dosen dll. Mohon untuk berkas2 tanda tangan mohon jgn diperlambat prosesny apalagi dlm urusan surat2 untuk keluar itera...	Semoga aspirasi didengar...
Berkas Jafung saya 2 kali selip di FTIK. Pertama, berkas jafung AA saya yang tertumpuk dengan berkas-berkas lainnya sehingga tidak sampai ke pusat. Kedua, SK lektor saya tidak sengaja terbawa oleh dosen lain padahal SK tersebut tidak bisa dibuat ulang. Untung saja, akhirnya ada yang mengembalikan SK tersebut ke FTIK.	Lebih berhati-hati lagi dalam me-manage berkas-berkas penting.
Fakultas seringkali meminta data yang sama berulang2. Tidak ada waktu tanggap penyelesaian misalnya 3 hari kerja. Sistem komunikasi masih menggunakan WA yang sifatnya tidak formal dan ancaman kebocoran data, perlu beralih ke penggunaan email. Pegawai kurang faham dgn SOP kegiatan sehingga menyamaratakan semua hal.	Fakultas perlu membuat database sehingga tidak selalu meminta dosen mengisi form untuk pendataan yang berulang2. Petugas perlu mengikuti pelatihan dokumentasi (dapat berupa in house training). Menyediakan waktu tanggap. Merubah cara berkomunikasi menggunakan email terutama untuk hal yang formal. Petugas perlu mempelajari detail pekerjaan dan SOP masing2 kegiatan, jika tidak faham silakan bertanya dan berdiskusi dengan pimpinan.
Alur administrasi secara umu dan respon terhadap permasalahan mohon dilakukan dengan lebih sigap dan termanage dengan baik	Lebih cepat dan sigap
Perlu SOP mengontak pegawai FTIK sesuai dengan bagiannya.	Terus berbenah
-	-
Terkadang terlalu banyak informasi yang serupa diminta di spreadsheet. Meskipun spreadsheet mudah dibuat, tetapi untuk mencegah kekeliruan dan kebingungan, sebaiknya	FTIK pelayanannya sudah ramah, hanya tinggal meningkatkan kecepatan dan beberapa SOP yang jelas terkait administrasi.

Kritik	Saran
dikonsultasikan dulu spreadsheets yg harus diisi baik dg pusat maupun di Fakultas.	
Pembenahan Kinerja agar Lebih Optimal	Niatkan semua ibadah, apapun yang dilakukan maka akan ada Allah S.W.T yang jadi penolong, maka tidak akan ada rasa lelah dan mengumpat
-	-
Pelayanan nya bisa dimaksimalkan lagi terkadang dibutuhkan tetapi staff nya tidak ada	Semoga lebih baik ke depannya dalam memenuhi kebutuhan dosen
Beberapa prosedur terkait administrasi Fakultas sepertinya belum tersosialisasikan dengan baik	Mungkin bisa dilakukan sosialisasi terkait prosedur administrasi Fakultas seperti apa serta dipandu dengan dokumen diagram alir SOP yg tepat. Sehingga setiap komponen di Fakultas dapat paham tahapan administrasi yg harus dilalui
Sejauh ini tidak ada kritik apapun, seluruh pegawai FTIK sangat responsif serta solutif.	Mari bersama tingkatkan kinerja demi FTIK yang lebih baik :)
Bagus	Bagus
-	-
sudah bagus dan mohon dipertahankan	sangat baik
Fakultas harus memberikan pemaparan mengenai aturan2 yg berlaku di Fakultas dan format2 pengajuan apapun	Fakultas harus memberikan pemaparan mengenai aturan2 yg berlaku di Fakultas dan format2 pengajuan apapun
Sesuai dengan yang saya isi dalam form, saya tidak mengetahui prosedur yang jelas, sehingga membuat kebingungan terutama sewaktu pertama masuk kerja. Komunikasi pegawai melalui WA juga kurang jelas, dan tidak cepat tanggap.	Prosedur yang perlu diketahui oleh dosen perlu dibuat tertulis dan disampaikan ke masing-masing prodi, dan juga mencantumkan contact person yang ramah, cepat tanggap, dan mampu menjelaskan meskipun lewat WA (seperti admin-admin/CS pada umumnya).
Pelaksanaan Administrasi yang lebih tertata, agar tidak ada beberapa hal yang terselip bahkan hilang	Semoga bisa menjadi lebih baik
kurangnya hospitality ketika memberikan pelayanan	meningkatkan hospitality dalam memberikan pelayanan
Pelayanan masih sangat kurang	Perlu ada pelatihan tendik Fakultas
-	1. Sebaiknya semua pekerjaan administrasi yang berkaitan dengan pemberkasan, menggunakan sistem digital 100%. 2. Pembayaran BKD dosen disarankan keterbukaan informasi dalam point

Kritik	Saran
	yang dibayarkan dan tidak dibayarkan, (SKS yang dikau dan tidak).
Tidak ada..	Tetap solid dan melayani dengan hati
masih perlu perbaikan pada beberapa bagian	hehe
Untuk intelektual mungkin saya percayakan pada hasil seleksi masuk. hal yang saya kritisi adalah Sikap. Sebagian Pegawai masih memiliki Sikap sebagai pelayan yang belum di terapkan dengan optimal terlepas dari ASN atau bukan, mengingat masih berada di payung yang sama.	Mungkin perlu pelatihan sikap pelayan administrasi atau sejenisnya saya kurang paham atau jika dalam keadaan kurang baik perasaan dan kesehatannya mungkin bisa ijin cuti untuk tidak melayani di kantor dulu begitu.
Kurangnya sosialisasi kepada ASN baru, ASN baru dianggap sama dengan ASN lama yang sudah paham prosedur segala urusan.	untuk prosedur tiap bagian nya mungkin disosialisasikan juga dengan ASN yang baru yang belum mengerti bagaimana proses di kepegawaian, keuangan, akademik, dll. agar segala pengurusan tidak terlalu lama dan jelas. dan kalau bisa harus nya pengisian terkait BKD, dll itu jangan berulang-ulang, instrumen akademik juga pengisiannya berulang-ulang seperti absensi. smoga bisa lebih ditingkatkan terkait prosedur dan layanan di FTIK untuk kemudahan bersama. trims.
Mungkin kebanyakan dosen belum mengetahui prosedur pelayanan di FTIK bahkan ITERA. Seharusnya yang bisa di permudah jangan di buat dipersulit. Jalan hidup sudah banyak lika-liku jangan di persulit dengan bunga-bunga administrasi. mngsedih	Kedepanya seluruh program studi bisa di jembatani oleh tendik untuk pengurusan administrasi, akademik, kemahasiswaan dan keuangan. Agar dosen fokus akan tri dharma PT
1. Byk dosen belum paham prosedur melapor ke masing2 sub divisi terkait yg ada di FTIK 2. Pelayanan Fakultas belum dinilai baik	1. Perbaiki pelayanan 2. Sosialisasi terhadap struktur organisasi
Prosedur diharapkan lebih simple dan sangat mudah apalagi perihal uang	FTIK jaya
Belum ada prosedur yang jelas pada setiap pelayanan	Membuat prosedur yang jelas pada setiap pelayanan
Respon lambat, kurang ramah	Mungkin bisa diadakan pelatihan utk ttg pelayanan kedepannya.
-	-
.	.

Kritik	Saran
Perlu pelayanan terbaik	Perlu adanya alur
-	-

Kritik dan Saran Alumni

Kritik	Saran
Pelayanan sudah baik untuk FTIK dan selalu mengikuti sistem teknologi baru yang mempercepat kerja	Semoga lebih baik lagi dengan sistem teknologi yang selalu baru dan canggih
Supaya lebih ramah lagi dalam pelayanannya	Sudah cukup baik untuk semuanya, namun kiritik atau saran mohon menjadi acuan kedepannya
Admin FTIK terlalu kasar, jutek dan terkesan malas menjawab pertanyaan mahasiswa dan alumni	Diperbaiki lagi attitude pelayanannya
Apabila terdapat informasi jangan dadakan memberi tahunya	Pelayanan administrasi semoga lebih baik kedepan nya
Maaf sebelumnya semoga kedepannya d buat simpel tanpa ada keribetan dalam surat penyurat	Sistem secara online dan tersistem dalam surat pengurusan kelulusan
Bapak/Ibu petugas administrasi Fakultas kurang ramah kepada para mahasiswa yang sedang mengurus pemberkasan	Bapak/Ibu petugas administrasi sedikit lebih ramah lah kepada mahasiswa yang sedang mengurus pemberkasan karena sejujurnya mereka juga sedang tidak baik baik saja (pusing)
Masih banyak ketdajelasan aturan yang dipakai (ini pada tahun 2016) sehingga banyak perubahan-perubahan mendadak terkait persyaratan, selain itu masalah utama adalah masih seringnya penguuman informasi yang mendadak dengan jangka waktu pengumpulan yang mepet.	Mungkin kurangnya personil menjadi salahsatu masalah utama sehingga beban kerja tiap individu menjadi sangat tinggi dan menyebabkan informasi lebih lambat untuk menyebar. Perlu adanya kordinator khusus untuk tiap prodi (bisa 1 orang untuk beberapa prodi) sehingga bisa lebih fokus
Selalu update website agar alumni tahu kabar Fakultas	Selalu update website
birokrasi surat menyurat masih belum sangat fleksibel	memperbaiki kekurangan sistem birokrasi surat menyurat agar lebih memudahkan mahasiswa

Kritik	Saran
Sudah baik	Terkait proses pembuatan surat/berkas lainnya dapat dibuatkan link khusus untuk dapat memantau prosesnya agar tidak bolak-balik ke Fakultas
-	Untuk memudahkan dalam memantau proses pengerjaan berkas dapat dibuatkan link khusus agar tidak bolak-balik ke Fakultas