

LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN
JURUSAN TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA**



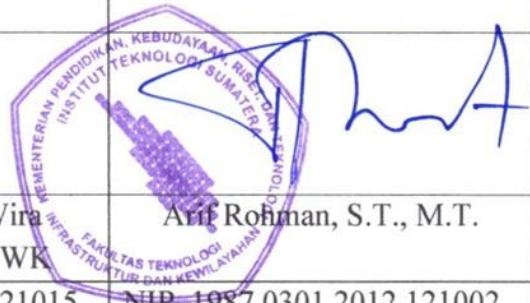
**JURUSAN TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEY KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN
JURUSAN TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA
TAHUN 2022

Lampung Selatan, 10 November 2022

Ketua Gugus Kendali Mutu JTIK	Sekretaris Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan	Ketua Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan
		
Sahid, M.Sc	Surya Tri Isthi Wira Hutama S.T., M.PWK	Arif Rohman, S.T., M.T.
NIP. 199205102022031012	NIP. 199404052020121015	NIP. 1987 0301 2012 121002

KATA PENGANTAR

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

1. Ketua Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
2. Sekretaris Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
3. Para Dosen, Alumni, dan Mahasiswa Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
4. Adinda Sekar Tanjung, S.T., M.T sebagai pembimbing dan pengawas dalam pembuatan dokumen ini.

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 Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.

Lampung Selatan, 03 November 2022

Penyusun Dokumen

DAFTAR ISI

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	13
3.3 Mahasiswa	15
3.3.1 Kriteria Responden	15
3.3.2 Hasil	17
3.4 Kritik dan Saran	21
3.5 Tindak Lanjut Survei Kepuasan Layanan JTİK	21
BAB IV KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	24

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan (JTIK) merupakan salah satu unit pengelola program studi di Institut Teknologi Sumatera sesuai dengan Statuta Permenristekdikti no 12 tahun 2017 dan Organisasi Tata Kerja Institut Teknologi Sumatera Permenristekdikti no 37 tahun 2015. Sebagai unit pengelola program studi, tugas pokok dan fungsi jurusan adalah menyelenggarakan Tri Dharma perguruan tinggi di ITERA melalui kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. JTIK memiliki visi yaitu

*Menjadi jurusan yang unggul dan berkualitas di bidang
IPTEK dan berkontribusi pada pemberdayaan potensi
yang ada di wilayah Sumatera khususnya dan
Indonesia serta dunia umumnya.*

Untuk mencapai visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian maka diperlukan adanya evaluasi terhadap layanan JTIK. Evaluasi yang berdasarkan pada kebutuhan dan kepentingan civitas akademika JTIK dapat diperoleh dari hasil survey melalui kuisioner kepuasan layanan JTIK oleh dosen, mahasiswa, dan alumni.

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

1.2 Tujuan

Tujuan dibuatnya dokumen ini adalah :

1. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari pelayanan JTIK ITERA.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan JTIK 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 JTIK ITERA.

BAB II METODOLOGI

2.1 Waktu dan Tempat

Survey Kepuasan Layanan JTIK ITERA bagi Civitas Akademika (Dosen, Alumni, dan Mahasiswa) dilaksanakan pada Bulan Oktober 2022. Instrumen survey dibagikan melalui media digital dan papan pengumuman.

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden dan jumlahnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Responden dan jumlah responden

No	Responden	Jumlah
1	Dosen	41
2	Alumni	8
3	Mahasiswa	41

2.3 Instrumen Pengambilan Data

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/h2QoWgXUNgn55jm17
2	Alumni	https://forms.gle/gr3TBP9jLhg9sKuB6
3	Mahasiswa	https://forms.gle/47PpbSNPoS3dZdrLA

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

The screenshot shows a Google Form titled "Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Wilayah". The form is displayed in a web browser with multiple tabs open. The form content includes a title, a purpose statement, and a list of questions (a-g) regarding the satisfaction of faculty members with the service. A legend at the bottom indicates the rating scale: 5 = Sangat Baik, 4 = Baik, 3 = Cukup, 2 = Buruk, and 1 = Sangat Buruk. The form is associated with the email ayu.ahmad@kl.itera.ac.id and is marked as required.

Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Wilayah

a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Dosen terhadap Layanan Jurusan 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 Jurusan 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

ayy.ahmad@kl.itera.ac.id (not shared) [Switch account](#)

* Required

Program Studi *

Gambar 1. Kuisisioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan JTik

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

The screenshot shows a Google Form titled "Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Wilayah". The form is displayed in a web browser with multiple tabs open. The form content includes a title, a purpose statement, and a list of questions (a-g) regarding the satisfaction of alumni with the service. A legend at the bottom indicates the rating scale: 5 = Sangat Baik, 4 = Baik, 3 = Cukup, 2 = Buruk, and 1 = Sangat Buruk. The form is associated with the email ayu.ahmad@kl.itera.ac.id and is marked as required.

Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Jurusan Teknologi Infrastruktur dan Wilayah

a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Alumni terhadap Layanan Jurusan 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 Jurusan 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

ayy.ahmad@kl.itera.ac.id (not shared) [Switch account](#)

* Required

Program Studi *

Gambar 2. Kuisisioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan JTik

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

JTIK ITERA

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN JTIK

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

ayu.ahmad@kl.itera.ac.id [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Required

STATUS *

☐ Mahasiswa

Tahun Masuk

Gambar 3. Kuisioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan JTIK

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Kuisioner survey kepuasan terhadap layanan JTIK 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 JTIK berdasarkan program studi dapat dilihat pada gambar 4.

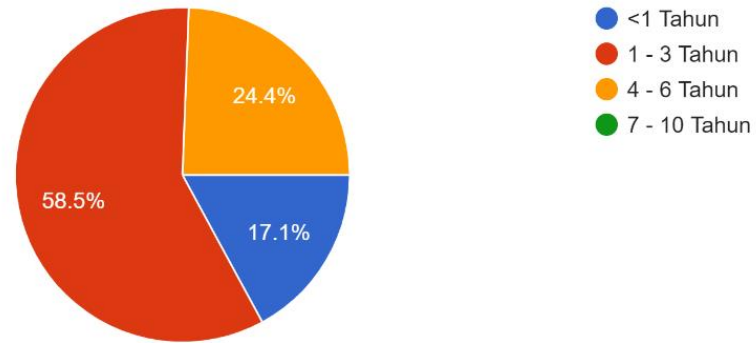
Program Studi
41 responses



Gambar 4. Program Studi Responden Dosen

Responden paling banyak berasal dari prodi Teknik Kelautan dan Desain Komunikasi Visual sebanyak 23,3%. Responden paling sedikit berasal dari prodi Arsitektur Lanskap dan Teknik Sipil. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan JTIK berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada gambar 5.

Lama bekerja
41 responses

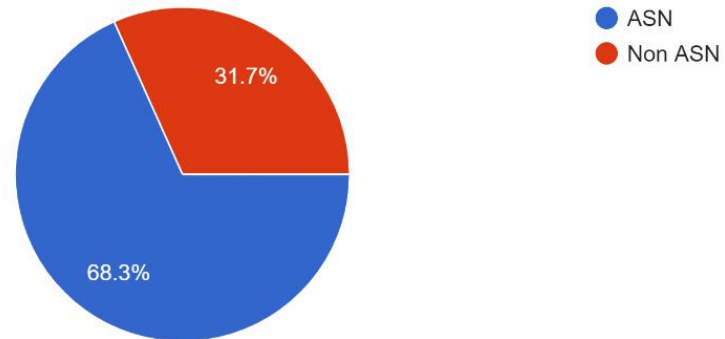


Gambar 5. Lama Bekerja Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki masa kerja 1 – 3 tahun yaitu 58,5%. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan JTIK berdasarkan status kepegawaian dapat dilihat pada gambar 6.

Status Kepegawaian

41 responses

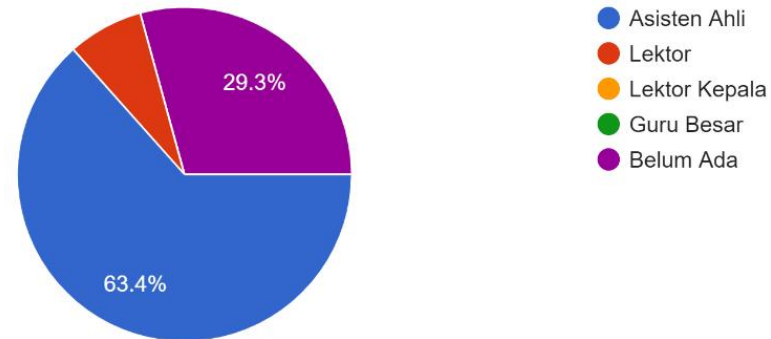


Gambar 6. Status Kepegawaian Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki status kepegawaian ASN yaitu sebanyak 68,3%. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan JTIK berdasarkan jabatan fungsional dapat dilihat pada gambar 7.

Jabatan Fungsional

41 responses



Gambar 7. Jabatan Fungsional Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki jabatan fungsional asisten ahli yaitu sebanyak 63,4%.

3.1.2 Hasil

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

Tabel 4. Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Layanan JTIK

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	12,2	9,8	39	24,4	14,6	3,2	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	7,3	14,6	36,6	29,3	12,2	3,24	BAIK
3	Petugas kepegawaian memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu	0	22	29,3	29,3	19,5	3,46	BAIK
4	Petugas kepegawaian memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	7,3	9,8	31,7	41,5	9,8	3,37	BAIK
5	Petugas kepegawaian memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	0	14,6	24,4	29,3	31,7	3,78	BAIK
RATA-RATA							3,41	BAIK
LAYANAN KEUANGAN								
1	Bagian keuangan menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai	4,9	36,6	43,9	7,3	7,3	2,76	CUKUP
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian keuangan mudah dimengerti	4,9	39	34,1	14,6	7,3	2,8	CUKUP
3	Petugas keuangan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu	7,3	24,4	39	19,5	9,8	3	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	4,9	22	46,3	19,5	7,3	3,02	BAIK
5	Petugas keuangan memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	7,3	14,6	31,7	29,3	17,1	3,34	BAIK
RATA-RATA							2,984	CUKUP
LAYANAN ADMINISTRASI JURUSAN								
1	Bagian administrasi jurusan menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai	2,4	19,5	41,5	19,5	17,1	3,29	BAIK
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian administrasi jurusan mudah dimengerti	2,5	17,1	34,1	34,1	12,2	3,37	BAIK
3	Petugas administrasi jurusan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu	0	17,1	34,1	36,6	12,2	3,44	BAIK
4	Petugas administrasi jurusan memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	2,4	14,6	34,1	31,7	17,1	3,46	BAIK
5	Petugas administrasi jurusan memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	0	14,6	31,7	39	14,6	3,54	BAIK
RATA-RATA							3,42	BAIK

Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan JTIK, diperoleh nilai rata rata **3,42 (Baik)** dengan rincian setiap layanannya sebagai berikut :

- Layanan Kepegawaian : Baik dengan nilai 3,41
- Layanan Keuangan : Cukup dengan nilai 2,98
- Layanan Administrasi Jurusan : Baik dengan nilai 3,42

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

3.2 Alumni

3.2.1 Kriteria Responden

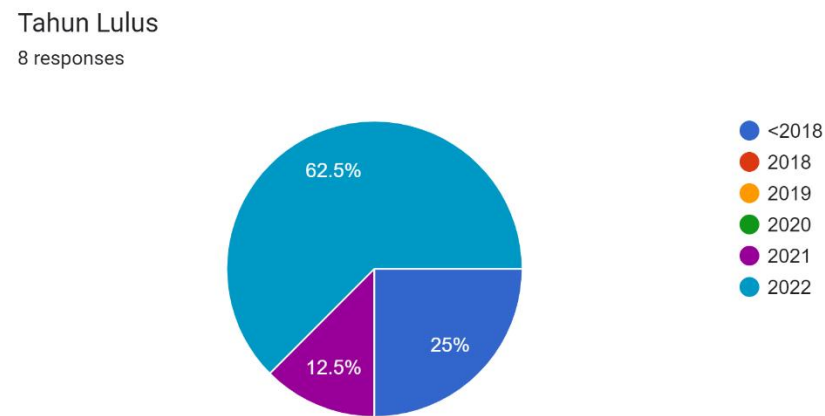
Kriteria Responden survey kepuasan Alumni terhadap Layanan JTIK berdasarkan program studi dapat dilihat pada Gambar 8.

Program Studi
8 responses



Gambar 8. Program Studi Responden Alumni

Responden alumni terbanyak berasal dari program studi Perencanaan Wilayah dan Kota sebanyak 50%. Responden yang mengisi hanya berasal dari 3 program studi yaitu Perencanaan Wilayah dan Kota, Teknik Geomatika, dan Teknik Kelautan. Kriteria Responden survey kepuasan Alumni terhadap Layanan JTIK berdasarkan tahun lulus dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 9. Tahun Lulus Responden Alumni

Responden alumni terbanyak berasal dari alumni yang lulus tahun 2022 yaitu sebanyak 62,5%, kemudian dibawah tahun 2018 dan tahun 2021.

3.2.2 Hasil

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

Tabel 5. Hasil Survey Kepuasan Alumni terhadap Layanan JTIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
LAYANAN ADMINISTRASI JURUSAN								
1	Bagian administrasi jurusan menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan Alumni untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai	0	37,5	25	25	12,5	3,125	BAIK
2	Alumni dapat dengan mudah memperoleh dokumen-dokumen yang dibutuhkan seperti Sertifikat Akreditasi, Legalisasi Ijazah, dsb	0	37,5	0	50	12,5	3,375	BAIK
3	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian administrasi jurusan mudah dimengerti	0	25	25	37,5	12,5	3,375	BAIK
4	Petugas administrasi jurusan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu	12,5	25	0	50	12,5	3,250	BAIK
5	Petugas administrasi jurusan memahami setiap aspek yang dibutuhkan alumni, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	12,5	12,5	37,5	25	12,5	3,125	BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
6	Petugas kepegawaian memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	12,5	12,5	25	37,5	12,5	3,250	BAIK
RATA-RATA							3,275	BAIK

Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni terhadap layanan administrasi JTIK, diperoleh nilai rata rata **3,275 (Baik)**.

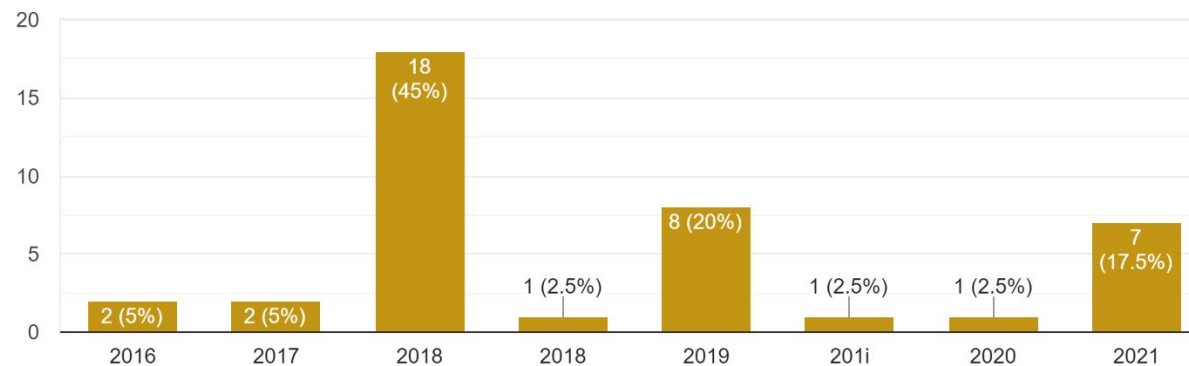
3.3 Mahasiswa

3.2.1 Kriteria Responden

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

Tahun Masuk

40 responses

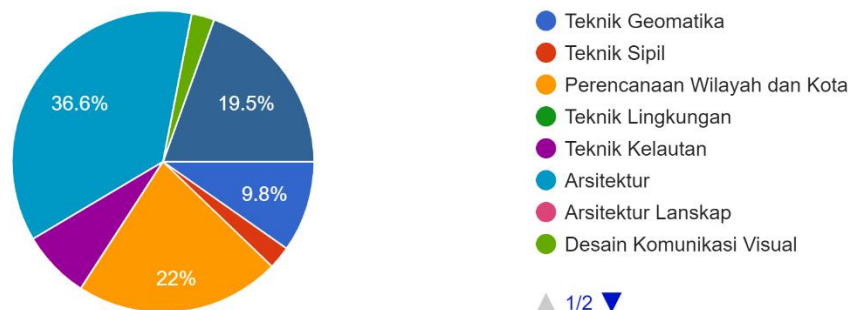


Gambar 10. Tahun Masuk Responden Mahasiswa

Responden terbanyak berasal dari mahasiswa yang masuk tahun 2018 sebanyak 45% dan terbanyak kedua mahasiswa tahun 2019 sebanyak 20%. Kriteria Responden survey kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan JTik dapat dilihat berdasarkan program studi dapat dilihat pada gambar 10.

PROGRAM STUDI

41 responses



Gambar 11. Program Studi Responden Mahasiswa

3.2.2 Hasil

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

Tabel 6. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan JTIK

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	2,44	17,07	53,66	26,83	4,05	SANGAT BAIK
2	Layanan Bidang Penalaran?	0,00	0,00	26,83	46,34	26,83	4	SANGAT BAIK
3	Layanan Bidang Bakat dan Minat?	0,00	5,00	27,50	45,00	22,50	3,85	BAIK
4	Layanan Bimbingan Karir?	2,44	63,41	34,15	0,00	0,00	2,32	CUKUP
5	Layanan Bimbingan Kewirausahaan?	0,00	7,32	31,71	41,46	19,51	3,73	BAIK
6	Layanan Bimbingan Konseling?	0,00	7,32	41,46	26,83	24,39	3,68	BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
7	Layanan Beasiswa ?	2,44	4,88	34,15	34,15	24,39	3,73	BAIK
8	Layanan Kesehatan?	0,00	2,44	41,46	36,59	19,51	3,73	BAIK
9	Kepuasan terhadap kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab,dll)	2,44	7,32	29,27	31,71	29,27	3,78	BAIK
10	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	2,44	4,88	26,83	41,46	24,39	3,8	BAIK
11	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab,dll)	0,00	7,32	29,27	36,59	26,83	3,83	BAIK
12	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	0,00	4,88	19,51	41,46	34,15	4,05	SANGAT BAIK
13	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	0,00	2,44	21,95	43,90	31,71	4,05	SANGAT BAIK
14	Kualitas sarana prasarana	2,44	2,44	26,83	41,46	26,83	3,88	BAIK
15	Pendekatan/metode pembelajaran	0,00	2,44	31,71	43,90	21,95	3,85	BAIK
16	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran	0,00	7,32	31,71	29,27	31,71	3,85	BAIK
17	Penilaian proses dan hasil belajar mahasiswa oleh dosen	0,00	2,44	24,39	46,34	26,83	3,98	BAIK
18	Kegiatan akademik di luar kegiatan pembelajaran	0,00	0,00	29,27	43,90	26,83	3,98	BAIK
19	Seminar/kegiatan ilmiah lain yang diselenggarakan fakultas/jurusan rutin bulanan	0,00	0,00	34,15	41,46	24,39	3,9	BAIK
20	Seminar/kegiatan ilmiah lain yang diselenggarakan fakultas/jurusan rutin enam bulanan	0,00	2,44	26,83	43,90	26,83	3,95	BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
21	Bakti sosial dan sejenisnya	0,00	0,00	36,59	39,02	24,39	3,88	BAIK
	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0,00	2,44	24,39	48,78	24,39	3,95	BAIK
23	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0,00	4,88	17,07	51,22	26,83	4	SANGAT BAIK
24	Kemampuan pengelola fakultas/prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0,00	0,00	29,27	36,59	34,15	4,05	SANGAT BAIK
25	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dengan cepat	0,00	2,44	17,07	43,90	36,59	4,15	SANGAT BAIK
26	Kemauan dari tendik dalam membantu mahasiswa dengan cepat	0,00	4,88	19,51	39,02	36,59	4,07	SANGAT BAIK
27	Kemauan dari pengelola fakultas/prodi dalam membantu mahasiswa dengan cepat	0,00	5,00	20,00	40,00	35,00	4,05	SANGAT BAIK
28	Kemampuan dosen untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,00	4,88	24,39	39,02	31,71	3,98	BAIK
29	Kemampuan tenaga kependidikan untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,00	2,44	29,27	34,15	34,15	4	SANGAT BAIK
30	Kemampuan pengelola untuk meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,00	0,00	19,51	43,90	36,59	4,17	SANGAT BAIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)					INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4	5		
31	Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,00	2,50	15,00	47,50	35,00	4,15	SANGAT BAIK
32	Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,00	5,00	20,00	40,00	35,00	4,05	SANGAT BAIK
33	Kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	2,70	0,00	24,32	48,65	24,32	3,95	BAIK
RATA-RATA							3,892	BAIK

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan JTIK, diperoleh nilai rata rata **3,89 (Baik)**. Nilai terkecil diperoleh oleh layanan bimbingan karir dengan indeks kepuasan cukup.

3.4 Kritik dan Saran

- I. Rangkuman kritik yang diberikan responden adalah sebagai berikut :
 1. Keterbukaan untuk proses keuangan dan prosedur yang jelas.
 2. Terlalu sering meminta data yang sebelumnya pernah diminta atau terdapat pada SSO.
 3. Prosedur dan SOP pelayanan yang belum jelas.
 4. Informasi kadang tidak jelas.
 5. Penyimpanan dokumen tidak hati-hati terkadang hilang atau terselip pada dokumen lain.
- II. Rangkuman saran yang diberikan responden adalah sebagai berikut :
 1. Peningkatan pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan.
 2. Penempatan SDM dengan efektif dan efisien
 3. Penyebaran informasi lebih baik lagi
 4. Pemberkasan yang rapih dan progres berkas secara digital.

3.5 Tindak Lanjut Survei Kepuasan Layanan JTIK

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

1. Keterbukaan untuk proses dan prosedur layanan keuangan yang kurang jelas.
2. Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian keuangan sulit dimengerti.
3. Layanan Bimbingan Karir masih kurang.
4. Terlalu sering meminta data yang sebelumnya pernah diminta atau terdapat pada SSO.
5. Prosedur dan SOP pelayanan yang belum jelas.
6. Informasi terkadang tidak jelas.
7. Penyimpanan dokumen tidak hati-hati terkadang hilang atau terselip pada dokumen lain.

Tabel 7. Tindak Lanjut Survei Kepuasan Layanan JTIK Tahun 2022

Hasil Survei	Tindak Lanjut
Keterbukaan untuk proses dan prosedur layanan keuangan yang kurang jelas.	Meningkatkan transparansi dan keterbukaan dalam proses dan prosedur layanan keuangan dengan dokumentasi yang jelas, komunikasi yang efektif, pelatihan dan edukasi, serta umpan balik pengguna layanan.
Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian keuangan sulit dimengerti.	Perlu adanya SOP layanan keuangan
Layanan Bimbingan Karir masih kurang.	Memberikan layanan bimbingan karir yang konsisten dan update website terkait bimbingan karir.
Terlalu sering meminta data yang sebelumnya pernah diminta atau terdapat pada SSO.	Perlu dilakukan sinkronisasi data, mengevaluasi kebutuhan data, dan peningkatan sistem kerja yang efektif dan efisien
Prosedur dan SOP pelayanan yang belum jelas.	Menyediakan SOP layanan sesuai jenis layanan yang tersedia di JTIK.
Informasi terkadang tidak jelas.	Meningkatkan aksesibilitas informasi dengan sumber yang jelas, transparansi dan keterbukaan melalui website.
Penyimpanan dokumen tidak hati-hati terkadang hilang atau terselip pada dokumen lain.	Meningkatkan sistem penyimpanan yang terstruktur dan teratur, menyimpan dokumen dalam bentuk arsip elektronik atau digital, dan melakukan pemantauan rutin terhadap sistem penyimpanan.

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan laporan hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan JTIK diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan civitas akademika JTIK terhadap layanan JTIK dinilai cukup baik oleh responden. Hasil tersebut dapat digunakan sebagai bahan tindak lanjut dan evaluasi JTIK 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 jurusan	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 sepertinya 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 ! aku bangga menjadi bagian ITERA !	sama2 kita cintai kampus ITERA sedulur kabeh ! kita kerja yg ikhlas, insyaaAllah tuhan kita Allah subhanahu wata'ala yg balas semua kebaikan kita. saya sudah mampir di beberapa kampus di kota bandar lampung. Even gue lulusan lampung. dan itu kampus tempat gue kuliah dulu na'udzubillah ! 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 & JTIK 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 JTIK. 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 JTIK.	Lebih berhati-hati lagi dalam me-manage berkas-berkas penting.

Jurusan 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.	Jurusan 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 JTIK 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 dikonsultasikan dulu spreadsheer yg harus diisi baik dg pusat maupun di jurusan.	JTIK pelayanannya sudah ramah, hanya tinggal meningkatkan kecepatan dan beberapa SOP yang jelas terkait administrasi.
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 jurusan sepertinya belum tersosialisasikan dengan baik	Mungkin bisa dilakukan sosialisasi terkait prosedur administrasi jurusan seperti apa serta dipandu dengan dokumen diagram alir SOP yg tepat. Sehingga setiap komponen di jurusan dapat paham tahapan administrasi yg harus dilalui
Sejauh ini tidak ada kritik apapun, seluruh pegawai JTIK sangat responsif serta solutif.	Mari bersama tingkatkan kinerja demi JTIK yang lebih baik :)

Bagus	Bagus
-	-
sudah bagus dan mohon dipertahankan	sangat baik
Jurusan harus memberikan pemaparan mengenai aturan2 yg berlaku di jurusan dan format2 pengajuan apapun	Jurusan harus memberikan pemaparan mengenai aturan2 yg berlaku di jurusan 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 bebrapa 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 jurusan
-	1. Sebaiknya semua pekerjaan adminstrasi yang berkaitan dengan pemberkasan, menggunakan sistem digital 100%. 2. Pembayaran BKD dosen disarankan keterbukaan informasi dalam point yang dibayarkan dan tidak dibayarkan, (SKS yang dikauai 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 memikiki 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 JTIK untuk kemudahan bersama. trims.
Mungkin kebanyakan dosen belum mengetahui prosedur pelayanan di JTIK 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 jtik 2. Pelayanan jurusan belum dinilai baik	1. Perbaiki pelayanan 2. Sosialisasi terhadap struktur organisasi
Prosedur diharapkan lebih simple dan sangat mudah apalagi perihal uang	JTIK 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 dan Saran Alumni

Kritik	Saran
Pelayanan sudah baik untuk JTIK 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 jtik 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 jurusan 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 jurusan	Selalu update website