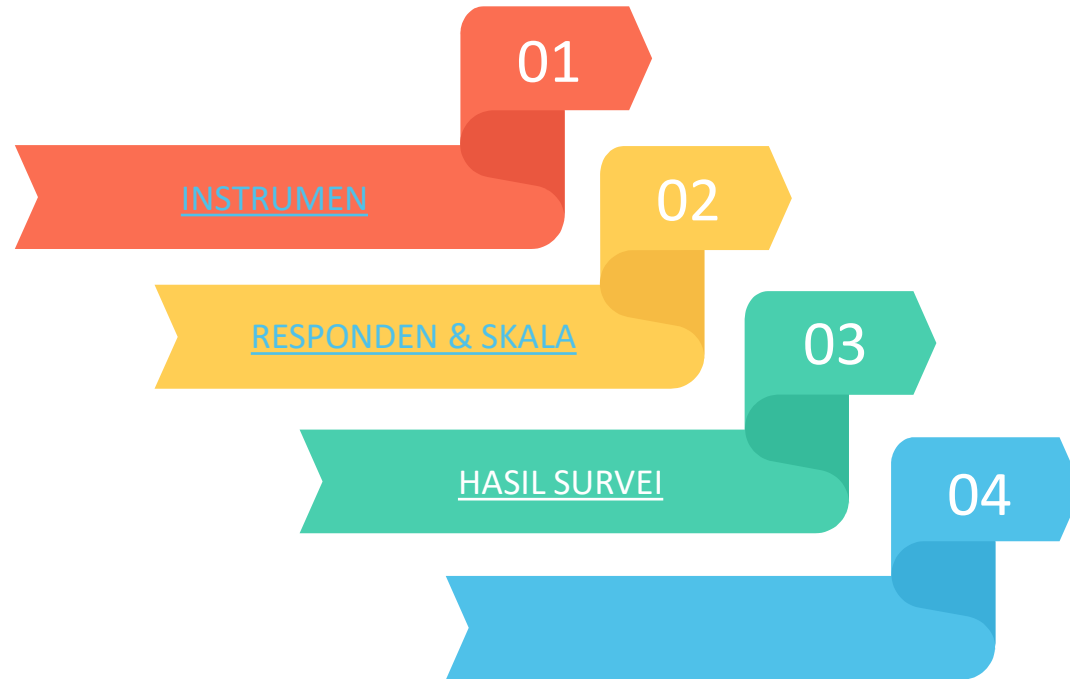


**SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA
UNIVERSITAS NURUL JADID
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA

Instrumen survei kepuasan mahasiswa adalah **92** pertanyaan yang terdiri dari:

1. **Aspek Tangibles** (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) memiliki **30 instrumen**
2. **Aspek Reliability** (Keandalan Dosen, Staf Akademik) memiliki **18 Instrumen**
3. **Aspek Responsiveness** (Sikap Tanggap) memiliki **5 Instrumen**
4. **Aspek Assurance** (Perlakuan pada Mahasiswa) memiliki **4 Instrumen**
5. **Aspek Empathy** (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) memiliki **8 Instrumen**
6. **Aspek 4 Anti** (Anti Korupsi, Anti Intoleransi, Anti Kekerasan Seksual dan Anti Perundungan) memiliki **27 Instrumen**

INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN

Instrumen survei kepuasan Dosen adalah **49** pertanyaan yang terdiri dari:

1. **Aspek Pengembangan Kompetensi** memiliki **7** instrumen
2. **Aspek Pengembangan Karir** memiliki **4** Instrumen
3. **Aspek Pengembangan Jabatan** memiliki **3** Instrumen
4. **Aspek Suasana Kerja** memiliki **4** Instumen
5. **Aspek Penelitian dan Karya Ilmiah** memiliki **7** instrumen
6. **Aspek Pengabdian Kepada Masyarakat** memiliki **7** instrumen
7. **Aspek Tugas Tambahan** memiliki **3** Instrumen
8. **Aspek Kebutuhan Kesejahteraan** memiliki **8** Instrumen
9. **Aspek Kebutuhan Kesehatan** memiliki **3** Instrumen
10. **Aspek Kebutuhan Sosial dan Keagamaan** memiliki **3** Instumen

INSTRUMEN KEPUASAN TENDIK

Instrumen survei kepuasan Tendik adalah **63** pertanyaan yang terdiri dari:

1. **Aspek Pengembangan Kompetensi** memiliki **6 instrumen**
2. **Aspek Suasana Kerja** memiliki **4 Instrumen**
3. **Aspek Pengembangan Karir** memiliki **4 Instrumen**
4. **Aspek Kebutuhan Kesejahteraan** memiliki **8 Instrumen**
5. **Aspek Kebutuhan Kesehatan** memiliki **3 Instrumen**
6. **Aspek Kebutuhan Sosial dan Keagamaan** memiliki **3 Instrumen**
7. **Aspek Anti Korupsi** memiliki **35 Instrumen**



JUMLAH RESPONDEN SURVEI



MAHASISWA

3649



DOSEN

143



TENDIK

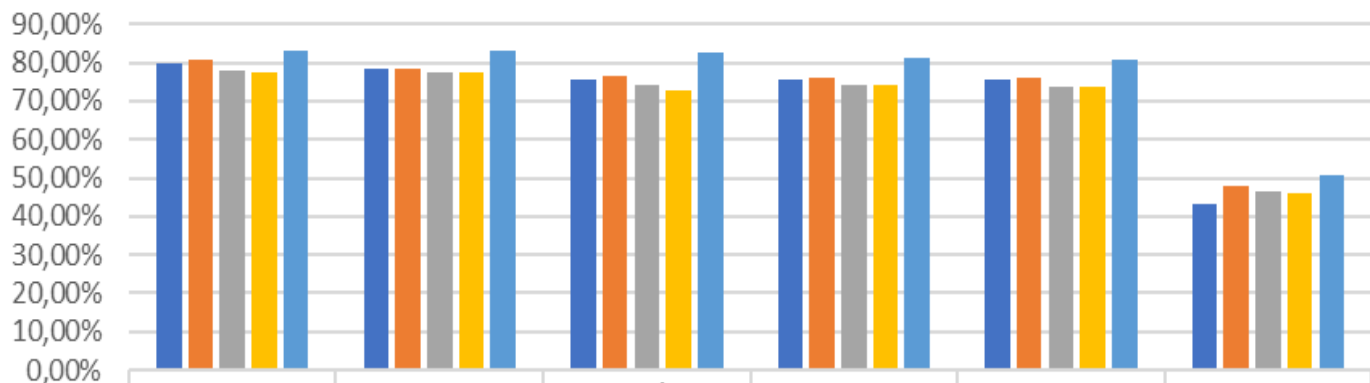
35

Tabel Nilai Persepsi Mutu Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 – 43,75 | D | Kurang |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Cukup |
| 3 | 2,51 – 3,23 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100,00 | A | Sangat Baik |

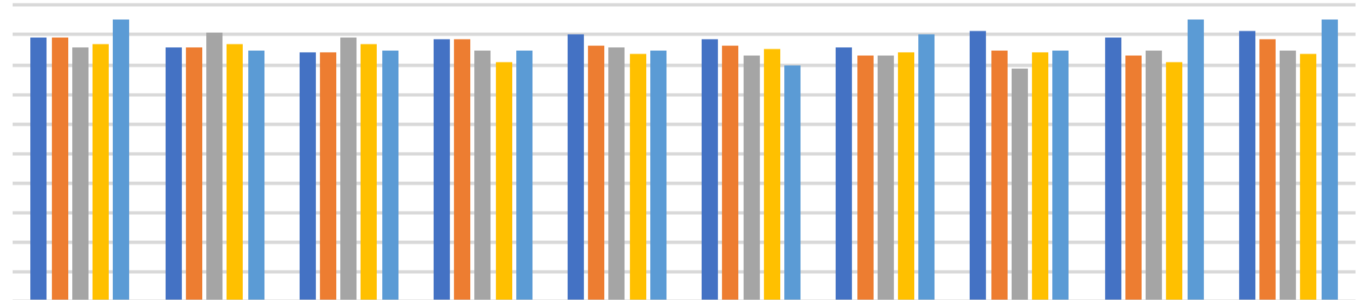


Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa



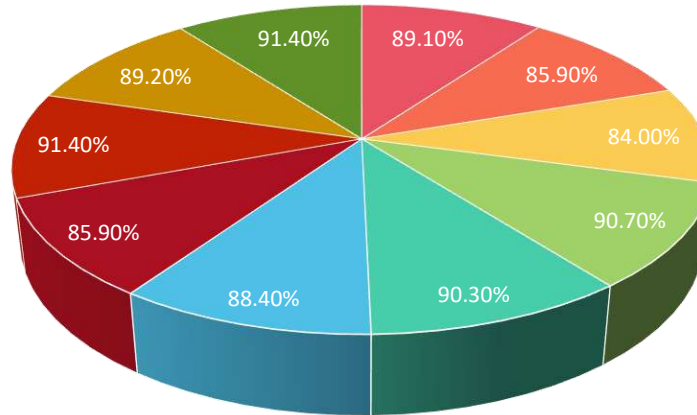
| | Tangibles | Reliability | Responsiveness | Assurance | Empathy | 4 Anti |
|---------------------------------|-----------|-------------|----------------|-----------|---------|--------|
| ■ Fakultas Agama Islam | 80,00% | 78,30% | 75,70% | 75,80% | 75,50% | 43,40% |
| ■ Fakultas Teknik | 80,70% | 78,60% | 76,40% | 76,10% | 76,00% | 47,90% |
| ■ Fakultas Sosial dan Humaniora | 77,80% | 77,40% | 74,40% | 74,40% | 73,90% | 46,50% |
| ■ Fakultas Kesehatan | 77,40% | 77,40% | 72,80% | 74,20% | 73,80% | 46,20% |
| ■ Program Pascasarjana | 83,30% | 83,30% | 82,60% | 81,10% | 80,80% | 50,70% |

Analisis Hasil Survei Kepuasan Dosen



| | Pengembangan Kompetensi | Suasana Kerja | Pengembangan Karir/Jabatan | Kebutuhan Kesejahteraan | Penelitian dan Karya Ilmiah | Pengabdian kepada Masyarakat | Tugas Tambahan | Kebutuhan Kesejahteraan | Kebutuhan Kesehatan | Kebutuhan Sosial dan Keagamaan |
|---------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------|-------------------------|---------------------|--------------------------------|
| ■ Fakultas Agama Islam | 89,10% | 85,90% | 84,00% | 88,50% | 90,30% | 88,40% | 85,90% | 91,40% | 89,20% | 91,40% |
| ■ Fakultas Teknik | 89,40% | 85,60% | 84,10% | 88,60% | 86,60% | 86,40% | 83,30% | 84,90% | 83,30% | 88,60% |
| ■ Fakultas Sosial dan Humaniora | 85,70% | 90,60% | 89,30% | 84,50% | 85,70% | 83,30% | 83,30% | 78,60% | 84,60% | 84,60% |
| ■ Fakultas Kesehatan | 86,80% | 86,80% | 86,80% | 80,90% | 83,80% | 85,20% | 83,90% | 83,90% | 80,90% | 83,80% |
| ■ Program Pascasarjana | 95,00% | 85,00% | 85,00% | 85,00% | 85,00% | 80,00% | 90,00% | 85,00% | 95,00% | 95,00% |

Analisis Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan



- Pengembangan Kompetensi
- Suasana Kerja
- Pengembangan Karir/Jabatan
- Suasana Kerja
- Penelitian dan Karya Ilmiah
- Pengabdian kepada Masyarakat
- Tugas Tambahan
- Kebutuhan Kesejahteraan
- Kebutuhan Kesehatan
- Kebutuhan Sosial dan Keagamaan
-

Hasil Survei Mahasiswa Fakultas Agama Islam

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) dapat disimpulkan mutu layanan Fakultas Agama Islam semester genap tahun akademik 2021/2022 dengan nilai **71,45 (Baik)** dengan rincian berikut:

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan nilai aspek **80,0%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
2. Aspek *Reliability* (keandalan dosen, staf Akademik) dengan nilai aspek **78,3%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) dengan nilai aspek **75,7%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
4. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada Mahasiswa) dengan nilai aspek **75,8%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
5. Aspek *Empathy* (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan nilai aspek **75,5%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
6. Aspek 4 Anti (Anti Korupsi, Anti Intoleransi, Anti Kekerasan Seksual dan Anti Perundungan) dengan nilai aspek **43,4%** atau dengan interpretasi **D (Kurang)**.

Hasil Survei Mahasiswa Fakultas Teknik

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) dapat disimpulkan mutu layanan Fakultas Teknik semester genap tahun akademik 2021/2022 dengan nilai **68,8% (BAIK)** dengan rincian berikut:

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan nilai aspek **80,7%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
2. Aspek *Reliability* (keandalan dosen, staf Akademik) dengan nilai aspek **78,6%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) dengan nilai aspek **76,4%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
4. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada Mahasiswa) dengan nilai aspek **76,1%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
5. Aspek *Empathy* (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan nilai aspek **76,0%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
6. Aspek 4 Anti (Anti Korupsi, Anti Intoleransi, Anti Kekerasan Seksual dan Anti Perundungan) dengan nilai aspek **47,9%** atau dengan interpretasi **C (Cukup)**.

Hasil Survei Mahasiswa Fakultas Sosial & Humaniora

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) dapat disimpulkan mutu layanan Fakultas Sosial Humaniora semester genap tahun akademik 2021/2022 dengan nilai **75,6 (Baik)** dengan rincian berikut:

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan nilai aspek **77,8%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
2. Aspek *Reliability* (keandalan dosen, staf Akademik) dengan nilai aspek **77,4%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) dengan nilai aspek **74,4%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
4. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada Mahasiswa) dengan nilai aspek **74,4%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
5. Aspek *Empathy* (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan nilai aspek **73,9%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
6. Aspek 4 Anti (Anti Korupsi, Anti Intoleransi, Anti Kekerasan Seksual dan Anti Perundungan) dengan nilai aspek **46,5%** atau dengan interpretasi **C (Cukup)**.

Hasil Survei Mahasiswa Fakultas Kesehatan

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) dapat disimpulkan mutu layanan Fakultas Kesehatan semester genap tahun akademik 2021/2022 dengan nilai **75,5 (Baik)** dengan rincian berikut:

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan nilai aspek **77,4%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
2. Aspek *Reliability* (keandalan dosen, staf Akademik) dengan nilai aspek **77,4%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) dengan nilai aspek **72,8%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
4. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada Mahasiswa) dengan nilai aspek **74,2%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
5. Aspek *Empathy* (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan nilai aspek **73,8%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
6. Aspek 4 Anti (Anti Korupsi, Anti Intoleransi, Anti Kekerasan Seksual dan Anti Perundungan) dengan nilai aspek **46,2%** atau dengan interpretasi **C (Cukup)**.

Hasil Survei Mahasiswa Program Pascasarjana

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) dapat disimpulkan mutu layanan Program Pascasarjana semester genap tahun akademik 2021/2022 dengan nilai **82,2 (Sangat Baik)** dengan rincian berikut:

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan nilai aspek **83,3%** atau dengan interpretasi **A (Sangat Baik)**.
2. Aspek *Reliability* (keandalan dosen, staf Akademik) dengan nilai aspek **83,3%** atau dengan interpretasi **A (Sangat Baik)**.
3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) dengan nilai aspek **82,6%** atau dengan interpretasi **A (Sangat Baik)**.
4. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada Mahasiswa) dengan nilai aspek **81,1%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
5. Aspek *Empathy* (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) dengan nilai aspek **80,8%** atau dengan interpretasi **B (Baik)**.
6. Aspek 4 Anti (Anti Korupsi, Anti Intoleransi, Anti Kekerasan Seksual dan Anti Perundungan) dengan nilai aspek **50,7%** atau dengan interpretasi **C (Cukup)**.

Hasil Survei Dosen Fakultas Agama Islam

1. Mutu layanan pada Aspek Pengembangan Kompetensi dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **93,7%**
2. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Karir dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **91,5%**
3. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Jabatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **89,2%**
4. Mutu Layanan Pada Aspek Suasana Kerja dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **90,7%**
5. Mutu Layanan Pada Aspek Penelitian dan Karya Ilmiah dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **90,3%**
6. Mutu Layanan Pada Aspek Pengabdian Kepada Masyarakat dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **88,4%**
7. Mutu Layanan Pada Aspek Tugas Tambahan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,9%**
8. Mutu Layanan Pada Aspek Kebutuhan kesejahteraan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **91,4%**
9. Mutu Layanan Pada Aspek Kesehatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **89,2%**
10. Mutu Layanan Pada Aspek Sosial dan Keagamaan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **91,4%**

Hasil Survei Dosen Fakultas Teknik

1. Mutu layanan pada Aspek Pengembangan Kompetensi dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **89,4%**
2. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Karir dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,6%**
3. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Jabatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **84,1%**
4. Mutu Layanan Pada Aspek Suasana Kerja dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **88,6%**
5. Mutu Layanan Pada Aspek Penelitian dan Karya Ilmiah dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **86,6%**
6. Mutu Layanan Pada Aspek Pengabdian Kepada Masyarakat dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **86,4%**
7. Mutu Layanan Pada Aspek Tugas Tambahan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **83,3%**
8. Mutu Layanan Pada Aspek Kebutuhan kesejahteraan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **84,9%**
9. Mutu Layanan Pada Aspek Kesehatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **83,3%**
10. Mutu Layanan Pada Aspek Sosial dan Keagamaan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **88,6%**

Hasil Survei Dosen Fakultas Sosial & Humaniora

1. Mutu layanan pada Aspek Pengembangan Kompetensi dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,7%**
2. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Karir dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **90,6%**
3. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Jabatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **89,3%**
4. Mutu Layanan Pada Aspek Suasana Kerja dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **84,5%**
5. Mutu Layanan Pada Aspek Penelitian dan Karya Ilmiah dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,7%**
6. Mutu Layanan Pada Aspek Pengabdian Kepada Masyarakat dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **83,3%**
7. Mutu Layanan Pada Aspek Tugas Tambahan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **83,3%**
8. Mutu Layanan Pada Aspek Kebutuhan kesejahteraan dikategorikan **Baik (B)** dengan nilai **78,6%**
9. Mutu Layanan Pada Aspek Kesehatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **84,6%**
10. Mutu Layanan Pada Aspek Sosial dan Keagamaan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **84,6%**

Hasil Survei Dosen Kesehatan

1. Mutu layanan pada Aspek Pengembangan Kompetensi dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **86,8%**
2. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Karir dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **86,8%**
3. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Jabatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **86,8%**
4. Mutu Layanan Pada Aspek Suasana Kerja dikategorikan **Baik (B)** dengan nilai **80,9%**
5. Mutu Layanan Pada Aspek Penelitian dan Karya Ilmiah dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **83,8%**
6. Mutu Layanan Pada Aspek Pengabdian Kepada Masyarakat dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,2%**
7. Mutu Layanan Pada Aspek Tugas Tambahan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **83,9%**
8. Mutu Layanan Pada Aspek Kebutuhan kesejahteraan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **83,9%**
9. Mutu Layanan Pada Aspek Kesehatan dikategorikan **Baik (B)** dengan nilai **80,9%**
10. Mutu Layanan Pada Aspek Sosial dan Keagamaan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **83,8%**

Hasil Survei Dosen Program Pascasarjana

1. Mutu layanan pada Aspek Pengembangan Kompetensi dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **95,0%**
2. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Karir dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,0%**
3. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Jabatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,0%**
4. Mutu Layanan Pada Aspek Suasana Kerja dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,0%**
5. Mutu Layanan Pada Aspek Penelitian dan Karya Ilmiah dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,0%**
6. Mutu Layanan Pada Aspek Pengabdian Kepada Masyarakat dikategorikan **Baik (B)** dengan nilai **80,0%**
7. Mutu Layanan Pada Aspek Tugas Tambahan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **90,0%**
8. Mutu Layanan Pada Aspek Kebutuhan kesejahteraan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,0%**
9. Mutu Layanan Pada Aspek Kesehatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **95,0%**
10. Mutu Layanan Pada Aspek Sosial dan Keagamaan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **95,0%**

Hasil Survei Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan tenaga kependidikan Universitas Nurul Jadid semester genap tahun akademik 2021/2022 adalah sebagai berikut:

1. Mutu layanan pada Aspek Pengembangan Kompetensi dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **89,1%**
2. Mutu Layanan Pada Aspek Suasana Kerja dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **85,9%**
3. Mutu Layanan Pada Aspek Pengembangan Karir/Jabatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **84,0%**
4. Mutu Layanan Pada Aspek Kebutuhan kesejahteraan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **88,5%**
5. Mutu Layanan Pada Aspek Kesehatan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **88,6%**
6. Mutu Layanan Pada Aspek Sosial dan Keagamaan dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **84,0%**
7. Mutu Layanan Pada Aspek Anti Korupsi dikategorikan **Sangat Baik (A)** dengan nilai **89,1%**



REKOMENDASI DAN KESIMPULAN

REKOMENDASI

1. PADA ASPEK 4 ANTI FAKULTAS AGAMA ISLAM MEMPEROLEH NILAI KURANG (D) SEHINGGA DIHARAPKAN FAKULTAS DAPAT MENINDAKLANJUTI MELALUI SURAT EDARAN ATAU PEDOMAN PENERAPAN 4 ANTI PADA FAKULTAS AGAMA ISLAM
2. PADA ASPEK 4 ANTI FAKULTAS TEKNIK, KESEHATAN, SOSIAL DAN HUMANIORA DAN PROGRAM PASCASARJANA MENDAPATKAN NILAI CUKUP (C) ADAPUN REKOMENDASI ADALAH MENINGKATKAN HASIL SURVEI KHUSUSNYA PADA ASPEK 4 ANTI SEHINGGA MENDAPATKAN NILAI YANG LEBIH BAIK DARI SEMESTER GENAP 2021/2022
3. FAKULTAS MENYUSUN LAPORAN TINDAK LANJUT / FEEDBACK HASIL SURVEI KEPUASAN

KESIMPULAN

1. DATA LENGKAP HASIL SURVEI KEPUASAN DAPAT MENGUNJUNGI WEBSITE LPPM

<https://lppm.unuja.ac.id/penjaminan/laporan-kepuasan.html>