



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN LAYANAN
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BOROBUDUR
2023


HALAMAN PENGESAHAN

**Laporan Survey Kepuasan
Pada Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Borobudur**

Jakarta, Oktober 2023



Djoko Harsono, SKom, MM, MKom
Dekan FIK-Unbor


Dr. Ir. Masykur, MS
Gugus Kendali Mutu FIK-Unbor

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga laporan Kepuasan Layanan di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur (FIK-Unbor) tahun akademik 2022/2023 dapat diselesaikan.

Survei ini merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh Gugus Kendali Mutu FIK-Unbor. Survey ini untuk mengetahui seberapa tingkat pemahaman visi dan misi program studi, kualitas layanan dosen, tendik dan mahasiswa. Sebagai kelengkapan survey, juga dilakukan survey terhadap pengguna lulusan, kepuasan pengabdian kepada masyarakat dan kepuasan mitra kerjasama dalam penelitian.

Hasil dari survey yang diperoleh dari responden merupakan sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam layanan yang ada khususnya pada program studi Teknik Informatika, serta masukan untuk FIK-Unbor dan Universitas Borobudur. Harapannya, masukan ini dapat meningkatkan kinerja layanan program studi, fakultas dan universitas di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih atas kerjasama masyarakat khususnya FIK-Unbor dan pihak Universitas atas bantuan dan terselenggaranya survei ini. Juga terima kasih kami sampaikan kepada pihak terkait di luar FIK-Unbor yang telah bersedia membantu kelancaran survey ini.

Jakarta, Oktober 2023

Gugus Kendali Mutu FIK-Unbor



Dr. Ir. Masykur, MS

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTARTABEL.....	v
DAFTARGAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Laporan.....	2
1.3 Waktu Pelaksanaan.....	3
1.4 Sasaran Survei Angket.....	3
BAB II PEMBAHASAN	4
2.1 Metode	4
2.2 Metode Analisis Data	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
3.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling	6
3.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengembangan Minat dan Bakat	9
3.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen	13
3.4 Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM	14
3.5 Kepuasan Layanan Pengelolaan Penelitian dan PkM	17
3.6 Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat	19
3.7 Kepuasan Mitra Kerjasama	20
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	22
4.1 Kesimpulan.....	22
4.2 Rekomendasi	23
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya.

Dalam dunia pendidikan, keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan masyarakat kampus (dosen, tendik dan mahasiswa) dan stakeholder atau pihak yang berkepentingan dengan hasil layanan termasuk proses pembelajarannya. Hal ini juga berlaku dan menjadi salah satu indikator keberhasilan Program Studi Teknik Informatika (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur (FIK-Unbor).

Penetapan **Visi dan Misi** Universitas, Fakultas dan Program Studi (visi keilmuan), perlu disosialisasikan. Visi dan misi perlu diketahui dan dipahami oleh masyarakat FIK-Unbor dan juga stakeholder serta para pengguna lulusan FIK-Unbor. Tingkat pemahaman visi dan misi akan berpengaruh dalam ketercapaiannya. Untuk itu perlu dilakukan survey terkait seberapa besar masyarakat FIK-Unbor, stakeholder atau pengguna lulusan mengetahui dan memahami visi dan misi fakultas dan program studi.

Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Karenanya program studi perlu mengetahui tingkat kepuasan layanan yang telah diberikan. Hal ini mengingat secara individual mahasiswa memiliki tingkat kepuasan masing-masing. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk. Angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

dan non akademik ini dilakukan untuk menjangring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Borobudur, khususnya di Prodi Teknik Informatika FIK-Unbor. Hasil angket ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Prodi Teknik Informatika FIK-Unbor di masa selanjutnya.

Kepuasan **Dosen dan Tenaga Kependidikan** (Tendik), merupakan kontribusi penting dalam pencapaian misi dan misi institusi maupun prodi. Kinerja Dosen dan Tendik sangat berpengaruh dalam memaksimalkan layanan kepada mahasiswa. Dengan kata lain, kepuasan mahasiswa salah satunya ditentukan oleh kepuasan Dosen dan Tendik. Untuk itu, perlu dilakukan survey terkait dengan kepuasan Dosen dan Tendik terhadap **Layanan Manajemen dan Pengembangan SDM** di lingkungan Universitas Borobudur.

Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan dunia usaha dan dunia industri (DUDI) terhadap lulusan, maka perlu dilakukan survey terkait **Kepuasan Pengguna Lulusan**. Informasi pengguna lulusan sangat berarti dan mempunyai nilai tinggi dalam peningkatan kualitas pembelajaran.

Selanjutnya, guna mendapatkan informasi akurat terkait dengan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat maka perlu dilakukan survei kepuasan mitra dan peserta kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Juga perlu lakukan survei kepuasan mitra kerjasama untuk perbaikan realisasi kesepakatan kerjasama di masa mendatang.

1.2 Tujuan Laporan

Survei angket kepuasan yang respondennya meliputi; masyarakat kampus dan masyarakat luar kampus seperti pengguna lulusan dan mitra kerjasama tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.
2. Kepuasan layanan manajemen.
3. Kepuasan mahasiswa.
4. Kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.
5. Kepuasan pengabdian kepada masyarakat
6. Kepuasan mitra kerjasama

1.3 Waktu Pelaksanaan

Survei angket kepuasan periode 2022/2023 ini dilakukan bulan Juli s/d September 2023.

1.4 Sasaran Survei Angket

Indeks kepuasan dalam survey ini diukur dengan skala likert (0-4). Layanan kepuasan yang diukur kinerjanya antara lain :

1. Pemahaman visi dan misi program studi.
2. Kepuasan masyarakat kampus terhadap layanan manajemen bidang; manajemen, akademik, fisik/bangunan, dan kebersihan.
3. Kepuasan mahasiswa dengan aspek yang diukur; Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*), dan *Tangible*.
4. Kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.
5. Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan dan kinerja lulusan.
6. Kepuasan peserta pengabdian kepada masyarakat.
7. Kepuasan mitra kerjasama pada penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

BAB II

METODE

2.1 Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Kegiatan penyebaran angket kepuasan mahasiswa dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode purposive sampling. Kuesioner dibuat oleh Gugus Kendali Mutu (GKM) FIK-Unbor.

Kuesioner kemudian didistribusikan pada Dosen, Tendik, Mahasiswa dan Alumni FIK-Unbor untuk kebutuhan internal. Kuesioner juga didistribusikan kepada para stakeholder, seperti: pengguna lulusan, peserta abdimas dan juga mitra fakultas.

Kuesioner Pemahaman Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran disebarakan kepada: pimpinan, dosen, tendik, alumni, stakeholder dan mahasiswa. Kuesioner Kepuasan manajemen dibagikan kepada; pejabat struktural, dosen, tendik dan mahasiswa. Untuk Kepuasan Pengelolaan dan Pengembangan SDM, kuesioner didistribusikan ke dosen dan tendik. Sedangkan kuesioner Kepuasan Mahasiswa hanya didistribusikan kepada mahasiswa. Adapun untuk responden eksternal fakultas, kuesioner didistribusikan kepada pengguna lulusan, peserta PkM dan mitra kerjasama.

Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan Window Excel.

2.2 Metode Analisis Data

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks sesuai kriteria/jenis masing-masing kuesioner dengan menghitung grand mean (rerata dari rata-rata). Kepuasan dalam kuesioner ditentukan berdasarkan skala likert (0 – 4).

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik lingkaran (bar chart). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk (1) Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan grafik lingkaran atau barchart, dan (2) Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan barchart.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Tim Evaluasi Diri yang dibentuk oleh Dekan FIK-Unbor. Upaya, kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik bagi fakultas maupun universitas.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pemahaman Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

Hasil angket kuesioner pemahaman visi, misi, tujuan dan sasaran program studi Teknik Informatika FIK-Unbor. Angket diikuti 60 responden.

Hasil kuesioner disampaikan :

Butir pertanyaan :

1. Identitas Responden

Responden	Jumlah	%
Dosen	13	21,67
Mhs	39	65,00
Tendik	8	13,13
Jumlah	60	

2. Lama mengenal Prodi/Fakultas

Lama mengenal Prodi/Fakultas (tahun)					
Responden	< 1 th	1 - 5	6 - 10	11 - 15	> 20
Dosen	0	3	3	1	3
Mhs	0	34	0	0	0
Tendik	0	3	2	0	3
Jumlah	0	48	5	1	6
Persent	0,00%	80,00%	8,33%	1,67%	10,00%

Sosialisasi Visi dan Misi Program Studi

3. Apakah anda mengetahui Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

SM	M	CM	KM	TM	Indeks
49	9	2	0	0	3,78

Berdasarkan hasil kuesioner tabel tersebut di atas, data indeks 3,78 (skala 0-4) menunjukkan bahwa masyarakat kampus dan pihak yang berkepentingan

memahami visi dan misi program studi Teknik Informatika FIK-Unbor. Adapun tingkat pemahaman (dalam %) yang dihitung berdasarkan kriteria Sangat Memahami (SM) dan Memahami sebesar 96,67%

4. Dari mana anda mengetahui Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

Website	Banner	Brosur	Papan inf	Dosen	Sosialisasi	Media lain	TM
47	32	21	18	15	34		

Isian untuk pertanyaan ini diijinkan lebih dari 1 (satu). Hasilnya cukup beragam. Namun demikian media website memiliki tingkat tertinggi dalam mensosialisasikan visi dan misi program studi. Data ini dapat menjadi masukan lembaga untuk selalu memperbarui informasi di website fik@borobudur.ac.id.

5. Apakah anda pernah mengikuti kegiatan sosialisasi Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

Sering	Bbrp kali	1 kali	TP
8	36	16	-

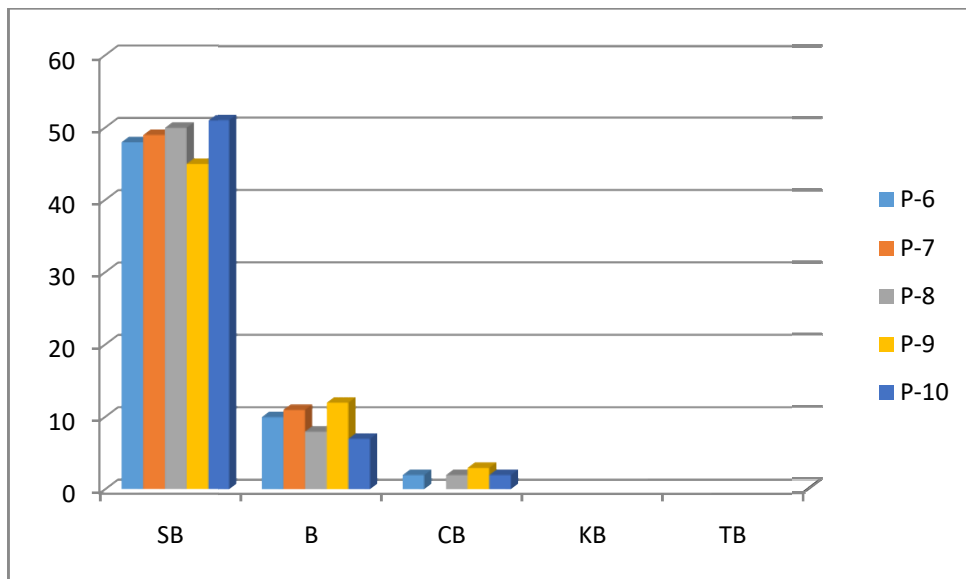
Dari 60 responden, masih terdapat 16 responden atau kurang lebih 26,67% yang mengikuti 1 kali sosialisasi visi dan misi program studi Teknik Informatika. Data ini merupakan masukan pimpinan untuk lebih sering melakukan sosialisasi.

Pemahaman Visi dan Misi Program Studi

Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB	Indeks
1. Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor sesuai dengan tujuan?	48	10	2	0	0	3,77
2. Semua aspek kegiatan akademik sudah terakomodasi dalam Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?	49	11	0	0	0	3,82
3. Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor mendukung peningkatan atmosfer akademik Universitas Borobudur?	50	8	2	0	0	3,80

Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB	Indeks
4. Kegiatan pelayanan administrasi di Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor menunjang pencapaian Visi dan Misi Universitas Borobudur?	45	12	3	0	0	3,70
5. Strategi pencapaian Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai?	51	7	2	0	0	3,82
Jumlah	243	48	9	0	0	3,78
Persen	81,00	16,00	3,00	0,00	0,00	

SB = Sangat Baik (skor 4) B = Baik (skor 3) CB = Cukup Baik (skor 2) KB = Kurang Baik (skor 1) TB = Tidak Baik (skor 0)



Grafik 1. Pemahaman Visi dan Misi

Indeks 3,78 hasil pengolahan kuesioner menunjukkan bahwa pemahaman visi dan misi program studi Teknik Informatika memiliki pemahaman 'sangat baik'

3.2 Kepuasan Layanan Manajemen

Responden : 108 orang

Pejabat struktural : 6 orang

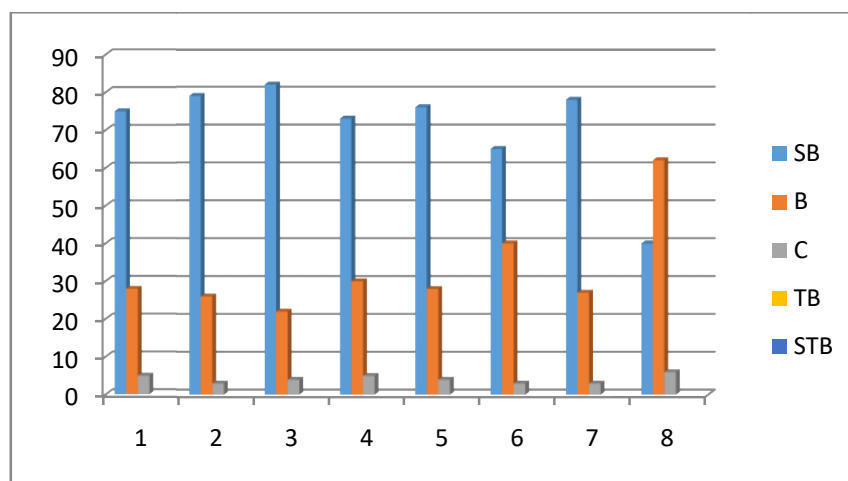
Dosen : 16 orang

Tendik : 4 orang

Mahasiswa : 82 orang

A. MANAJEMEN

No.	Pernyataan	Hasil Penilaian					Indeks
		SB	B	C	TB	STB	
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan pimpinan	75	28	5	0	0	3,6
2	Komunikasi dengan mahasiswa, tenaga kependidikan, dosen, lulusan, pengguna dan mitra	79	26	3	0	0	3,7
3	Selalu memberikan motivasi kepada mahasiswa, tenaga kependidikan, dosen, lulusan, pengguna dan mitra	82	22	4	0	0	3,7
4	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	73	20	5	0	0	3,6
5	Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan /UKM	76	28	4	0	0	3,7
6	Evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan (UKM)	65	40	3	0	0	3,6
7	Kerjasama dengan lembaga swasta	78	27	3	0	0	3,7
8	Kerjasama dengan lembaga pemerintahan	40	62	6	0	0	3,3
		568	263	33	0	0	3,6

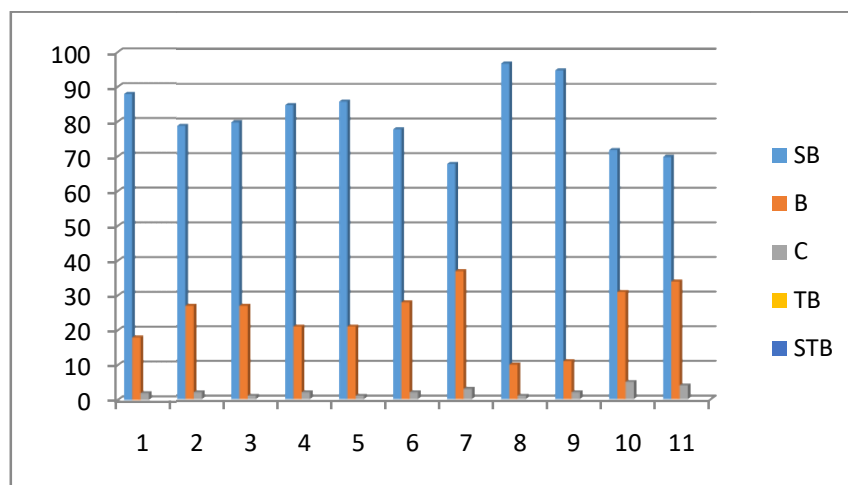


Grafik 2. Kepuasan Layanan Manajemen Bidang Manajemen

Survey layanan manajemen bidang manajemen terhadap; pimpinan, dosen, tendik dan mahasiswa memiliki indeks kepuasan sebesar 3,6. Indeks 3,6 ini menunjukkan bahwa layanan bidang manajemen telah melampaui tingkat **'baik'**. Perlu tambahan 0,4 untuk mencapai kepuasan pada tingkat **'sangat baik'**

B. LAYANAN BIDANG AKADEMIK

No.	Pernyataan	Hasil Penilaian					Indeks
		SB	B	C	TB	STB	
1	Penyusunan jadwal perkuliahan (pembagian jadwal kuliah)	88	18	2	0	0	3,8
2	Pelaksanaan jadwal perkuliahan	79	27	2	0	0	3,7
3	Program Pengembangan Kurikulum	80	27	1	0	0	3,7
4	Informasi pelaksanaan UTS	85	21	2	0	0	3,8
5	Informasi pelaksanaan UAS	86	21	1	0	0	3,8
6	Evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan	78	28	2	0	0	3,7
7	Evaluasi terhadap pelaksanaan praktikum	68	37	3	0	0	3,6
8	Evaluasi terhadap kinerja dosen setiap semester	97	10	1	0	0	3,9
9	Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap semester	95	11	2	0	0	3,9
10	Penyusunan rencana program kerja bidang kemahasiswaan	72	31	5	0	0	3,6
11	Pelaksanaan rencana program kerja bidang kemahasiswaan	70	34	4	0	0	3,6
		898	265	25	0	0	3,7

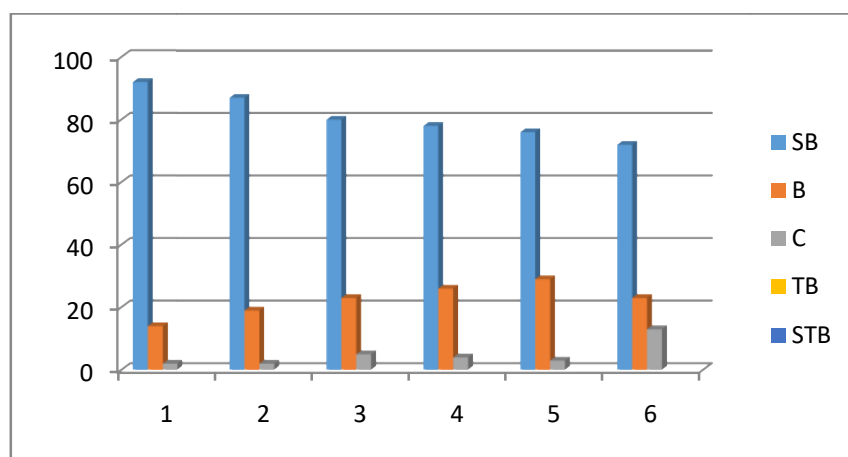


Grafik 3. Kepuasan Layanan Manajemen Bidang Akademik

Survey layanan manajemen bidang akademik terhadap; pimpinan, dosen, tendik dan mahasiswa memiliki indeks kepuasan sebesar 3,7. Indeks 3,7 ini menunjukkan bahwa pemahaman layanan manajemen bidang akademik melampaui tingkat **'baik'**. Perlu tambahan 0,3 untuk mencapai kepuasan pada tingkat **'sangat baik'**. Terhadap pertanyaan pada survey ini, perlu perhatian khusus pada pernyataan nomor 7, 18 dan 19. Hasil survey dari 3 (tiga) pernyataan ini menunjukkan jawaban **'Cukup'** lebih banyak dari pernyataan lainnya.

C. LAYANAN FISIK/BANGUNAN

No.	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB	Indeks
1	Kondisi Bangunan	92	14	2	0	0	3,8
2	Penataan Tempat Parkir	87	19	2	0	0	3,8
3	Penataan Ruang Lobby/ <i>Front Office</i>	80	23	5	0	0	3,7
4	Penataan Ruang Kuliah	78	26	4	0	0	3,7
5	Penataan Laboratorium	76	29	3	0	0	3,7
6	Penataan UKM	72	23	13	0	0	3,5
		485	134	29	0	0	3,7



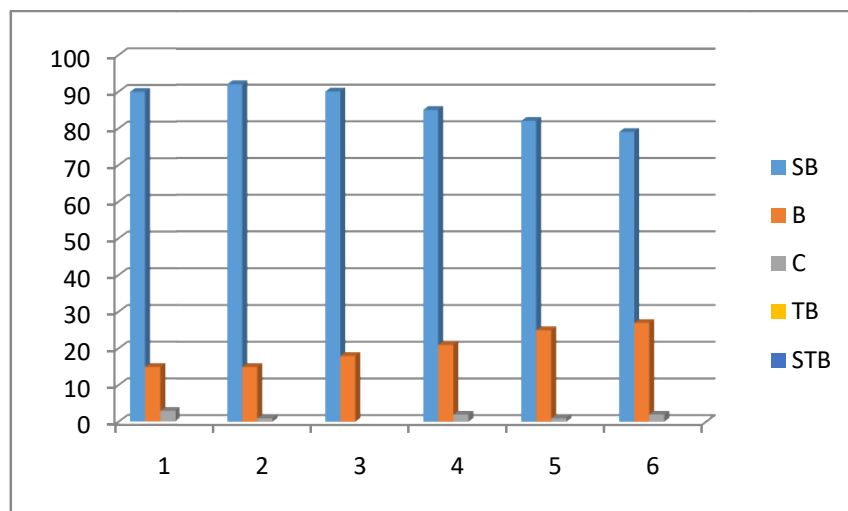
Grafik 4. Kepuasan Layanan Manajemen Bidang Fisik/Bagunan

Survey layanan manajemen bidang akademik bagi; pimpinan, dosen, tendik dan mahasiswa memiliki indeks kepuasan sebesar 3,7. Indeks 3,7 ini menunjukkan bahwa pemahaman layanan manajemen bidang manajemen telah melampaui tingkat **'baik'**. Perlu perhatian khusus pada pernyataan Penataan UKM.

D. LAYANAN KEBERSIHAN

No.	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB	Indeks
1	Kebersihan Ruang Lobby/ <i>Front Office</i>	90	15	3	0	0	3,8
2	Kebersihan Tempat Ibadah	92	15	1	0	0	3,8
3	Kebersihan Lantai	90	18	0	0	0	3,8
4	Kebersihan Toilet	85	21	2	0	0	3,8
5	Kebersihan Tempat Parkir	82	25	1	0	0	3,8
6	Kebersihan Laboratorium	79	27	2	0	0	3,7
		518	121	9	0	0	3,8

SB = Sangat Baik (skor 4) B = Baik (skor 3) C = Cukup Baik (skor 2) TB = Kurang Baik (skor 1)
STB = Tidak Baik (skor 0)



Grafik 5. Kepuasan Layanan Manajemen Bidang Kebersihan

Survey layanan manajemen bidang kebersihan lingkungan kampus memiliki indeks kepuasan sebesar 3,8. Indeks 3,8 ini menunjukkan bahwa kepuasan terkait dengan kebersihan dalam '**sangat baik**'.

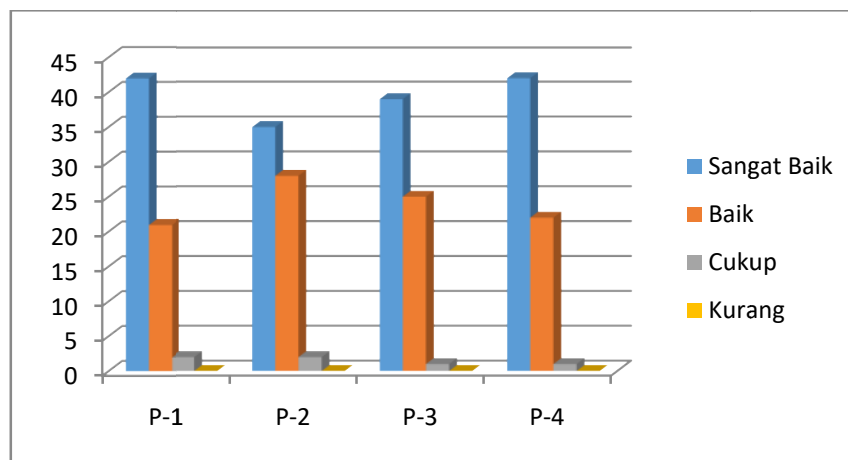
3.3 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran/pendidikan program sarjana Program Studi Teknik Informatika. Survey diikuti oleh 65 mahasiswa. Survey kepuasan dilaksanakan kepada Program Studi, Dosen dan Tendik.

Hasil survey kepuasan proses pembelajaran/pendidikan disampaikan sebagai berikut,

1. Survey kepuasan proses pembelajaran/pendidikan pada Program Studi,

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Indeks
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Pengelola program studi dalam memberikan pelayanan.	42 (64,6%)	21 (32,3%)	2 (3,1%)	0,0	3,62
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	35 (53,8%)	28 (43,1%)	2 (3,1%)	0,0	3,51
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	29 (60,0%)	25 (38,5%)	1 (1,5%)	0,0	3,58
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian pengelola program studi terhadap kepentingan mahasiswa.	42 (64,6%)	22 (33,9%)	1 (1,5%)	0,0	3,63
Jumlah		158 (60,8%)	96 (36,9%)	6 (2,3%)	0	3,58

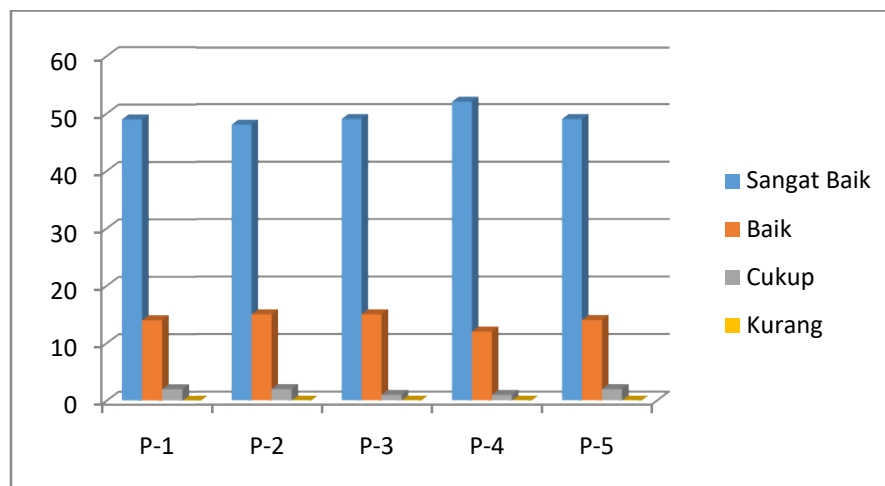


Grafik 6. Kepuasan Mahasiswa

Survey kepuasan mahasiswa memiliki indeks kepuasan sebesar 3,58 (skala 0 - 4), yang artinya kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran/pendidikan pada program studi berada pada interval tingkat 'sangat baik'.

2. Survey kepuasan proses pembelajaran/pendidikan pada Dosen,

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Indeks
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan.	49 (75,4%)	14 (21,5%)	2 (3,1%)	0,0	3,72
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemampuan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	48 (73,8%)	15 (23,1%)	2 (3,1%)	0,0	3,71
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	49 (75,4%)	15 (23,1%)	1 (1,5%)	0,0	3,74
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	52 (80,0%)	12 (18,5%)	1 (1,5%)	0,0	3,78
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	49 (75,4%)	14 (21,5%)	2 (3,1%)	0,0	3,72
Jumlah		247 (76,0%)	70 (21,5%)	8 (2,5%)	0	3,74

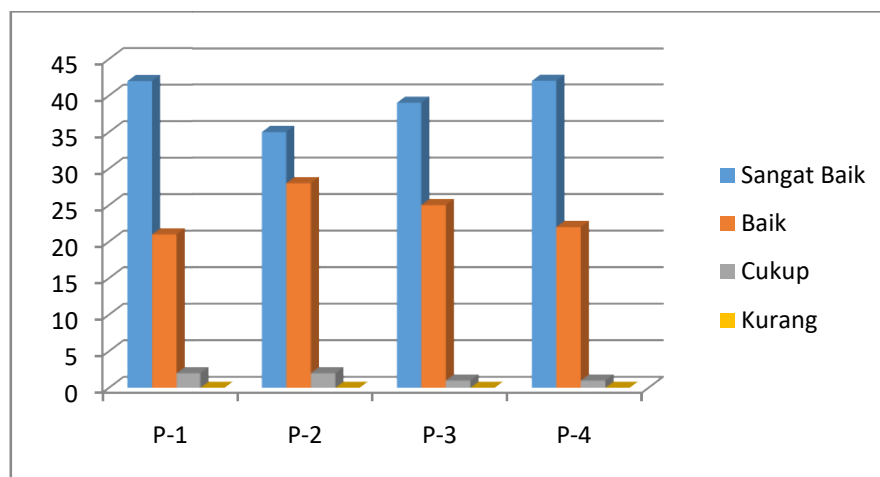


Grafik 7. Kepuasan Mahasiswa

Survey kepuasan mahasiswa memiliki indeks kepuasan sebesar 3,74 (skala 0 - 4). Indeks 3,74 ini menunjukkan bahwa kepuasan terkait dengan; keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan *tangible* dari dosen berada pada interval tingkat ‘**sangat baik**’.

3. Survey kepuasan proses pembelajaran/pendidikan pada Tenaga Kependidikan,

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Indeks
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan.	40 (61,6%)	24 (36,9%)	1 (1,5%)	0,0	3,60
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari Tenaga Kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	38 (58,5%)	26 (40,0%)	1 (1,5%)	0,0	3,57
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan Tenaga Kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	41 (63,1%)	24 (36,9%)	0 (0,0%)	0,0	3,63
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian Tenaga Kependidikan terhadap kepentingan mahasiswa.	39 (60,0%)	25 (38,5%)	1 (1,5%)	0,0	3,58
Jumlah		158 (60,8%)	99 (38,0%)	3 (1,2%)	0	3,60



Grafik 8. Kepuasan Mahasiswa

Hasil survey memiliki indeks kepuasan sebesar 3,60 (skala 0 - 4), yang artinya kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran/pendidikan pada tenaga kependidikan berada pada interval tingkat ‘**sangat baik**’.

Berdasarkan survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran/pendidikan pada program studi, dosen dan tenaga kependidikan, secara rata-rata dari ketiga indeks tersebut di atas diperoleh indeks sebesar 3,64. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran/pendidikan program studi Teknik Informatika berada pada interval tingkat ‘sangat baik’.

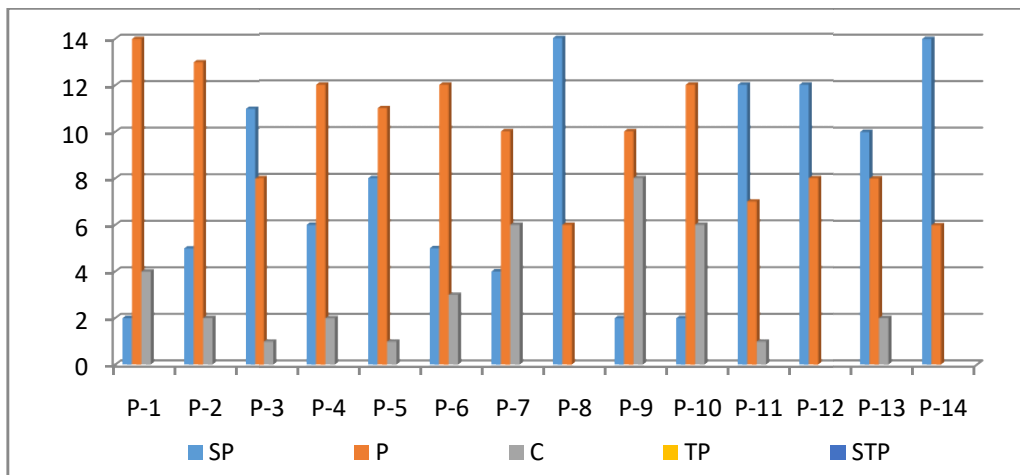
3.4 Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Survey kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM diikuti responden sebanyak 20 orang yang terdiri; Dosen sebanyak 16 orang dan Tendik sebanyak 4 orang.

Hasil Kuesioner

No.	Pernyataan	Penilaian					Indeks
		SP	P	C	TP	STP	
1	Kepuasan terhadap pengembangan karir di FIK - Universitas Borobudur	10	7	3	0	0	3,35
2	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di FIK - Universitas Borobudur	12	6	2	0	0	3,50
3	Kepuasan terhadap beban kerja saudara di FIK - Universitas Borobudur	11	8	1	0	0	3,50
4	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di FIK - Universitas Borobudur	12	6	2	0	0	3,50
5	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di FIK - Universitas Borobudur	8	11	1	0	0	3,35
6	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di FIK - Universitas Borobudur	12	5	3	0	0	3,45
7	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di FIK - Universitas Borobudur	13	4	3	0	0	3,50
8	Kepuasan terhadap suasana kerja di FIK - Universitas Borobudur	14	6	0	0	0	3,70
9	Kepuasan terhadap penghasilan saudara saat ini di FIK - Universitas Borobudur	10	6	4	0	0	3,30
10	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di FIK - Universitas Borobudur	12	5	3	0	0	3,45
11	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja di FIK - Universitas Borobudur	12	7	1	0	0	3,60

No.	Pernyataan	Penilaian					Indeks
		SP	P	C	TP	STP	
12	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja di FIK - Universitas Borobudur	12	8	0	0	0	3,60
13	Kepuasan terhadap jaminan sosial di FIK - Universitas Borobudur	14	4	2	0	0	3,60
14	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di FIK - Universitas Borobudur	14	6	0	0	0	3,70
		166	89	25	0	0	3,50



Grafik 7. Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Survey kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM secara rata-rata memiliki indeks kepuasan sebesar 3,50. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM berada pada interval tingkat ‘puas’ dan tingkat ‘sangat puas’

3.5 Kepuasan Layanan Pengelolaan Kegiatan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Survey kepuasan layanan pengelolaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diikuti responden sebanyak 34 orang yang terdiri; Pimpinan Fakultas sebanyak 5 orang, Dosen sebanyak 16 orang, Tendik sebanyak 3 orang, dan mahasiswa sebanyak 10 orang.

Hasil Kuesioner Kepuasan Layanan Pengelolaan Penelitian

Pernyataan	Penilaian					Indeks
	SP	P	C	TP	STP	
Keramahan dan kesopanan pelayanan LPPM.	21	11	2	0	0	3,6
Kecepatan LPPM dalam memberikan layanan.	19	12	3	0	0	3,5
Petugas LPPM memberikan ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan.	25	8	1	0	0	3,7
Petugas LPPM memberikan jadwal pelayanan pelaksanaan yang tepat.	24	10	0	0	0	3,7
Kemudahan prosedur pelayanan LPPM dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll)	14	18	2	0	0	3,4
Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di LPPM.	22	12	0	0	0	3,6
LPPM mensosialisasikan program kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.	22	9	3	0	0	3,6
Tranparansi kegiatan dan pelaksanaan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.	15	18	1	0	0	3,4
LPPM memberikan dana yang cukup untuk pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat.	16	16	2	0	0	3,4
Tranparansi LPPM dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	21	10	3	0	0	3,5
Petugas LPPM memberikan sosialisasi publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	18	14	2	0	0	3,5
Pelaksanaan program pengembangan kompetensi dosen dalam program pengabdian kepada masyarakat	9	21	4	0	0	3,1
Pemberian informasi terkait program KKN oleh LPPM	14	17	3	0	0	3,3
LPPM memiliki penetapan desa binaan yang dipilih dengan baik.	9	20	5	0	0	3,1
	249	196	32	0	0	3,5

SP (Sangat Puas), P (Puas), C (Cukup), TP (Tidak Puas), dan STP (Sangat Tidak Puas)

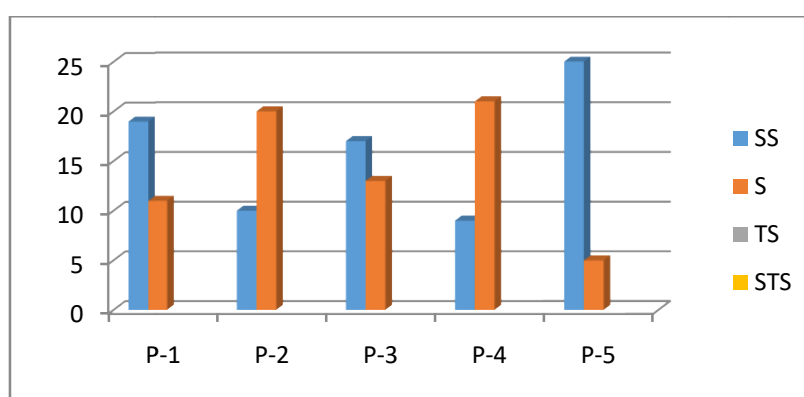
Survey kepuasan layanan pengelolaan penelitian secara rata-rata memiliki **indeks kepuasan sebesar 3,5**. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pimpinan, dosen, tendik dan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan penelitian masih berada pada tingkat **'puas'** dan masih jauh untuk menuju tingkat **'sangat puas'**. Dari isian pernyataan terdapat beberapa pernyataan yang memiliki level indeks **'cukup'** mendekati **'puas'**. Hasil tersebut terdapat pada pernyataan yang berkaitan dengan; (1) dana penelitian, (2) pengembangan kompetensi dosen dalam PkM, (3) sosialisasi

publikasi, (4) informasi program KKN, dan (5) masalah desa binaan. Terhadap hal ini, perlu upaya serius untuk meningkatkan level/indeks kepuasan dosen dan mahasiswa dalam pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat.

3.6 Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat

Dalam survey kepuasan pengabdian kepada masyarakat diikuti responden sebanyak 30 orang. Hasil survey disampaikan sebagai berikut,

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Indeks Kinerja
1.	Saya merasa puas dengan kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan bersama Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur	19 (63,3%)	11 (36,7%)	-	-	3,6
2.	Kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan bersama Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur sesuai dengan harapan saya	10 (33,3%)	20 (66,7%)	-	-	3,3
3.	Personil/anggota yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan saya	17 (56,7%)	13 (43,3%)	-	-	3,6
4.	Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang saya ajukan ditindaklanjuti dengan baik oleh nara sumber/anggota yang terlibat	9 (30%)	21 (70%)	-	-	3,3
5.	Jika kegiatan ini diselenggarakan kembali, saya bersedia untuk berpartisipasi/terlibat	25 (83,3%)	5 (16,7%)	-	-	3,8
Rata-rata						3,5



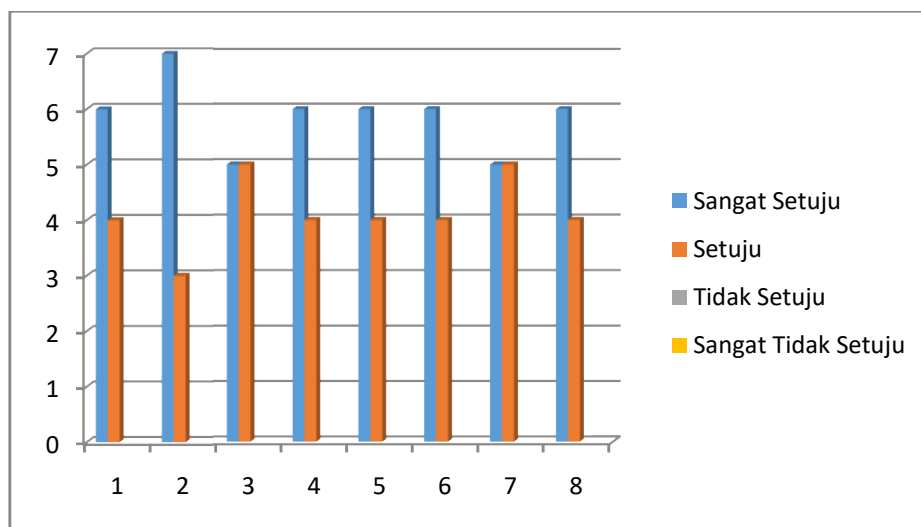
Grafik 8. Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat

Survey kepuasan pengabdian kepada masyarakat secara rata-rata memiliki indeks kepuasan sebesar 3,5. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengabdian kepada masyarakat berada pada tingkat ‘puas (setuju)’ menuju tingkat ‘sangat puas (sangat setuju)’

3.7 Kepuasan Mitra Kerjasama

Survey kepuasan mitra kerjasama yang dalam hal ini adalah kerjasama penelitian diikuti oleh 10 (mitra) orang mitra. Hasil survey disampaikan sebagai berikut,

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Indeks Kinerja
1	LPPM Universitas Borobudur merespon kebutuhan instansi/perusahaan dengan tepat dan professional	6	4	0	0	3,60
2	Proses pembuatan naskah kerjasama cepat	7	3	0	0	3,70
3	LPPM Universitas Borobudur memberikan pendamping-an/bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan	5	5	0	0	3,50
4	Kerjasama/kegiatan ini sesuai dengan harapan	6	4	0	0	3,60
5	Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara institusi kami dan LPPM Universitas Borobudur	6	4	0	0	3,60
6	Kerjasama antara LPPM Universitas Borobudur dengan Instansi kami telah kami implementasikan dengan kegiatan yang sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama	6	4	0	0	3,60
7	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah di buat dan dikomunikasikan dengan kami	5	5	0	0	3,50
8	Kami akan kembali ke LPPM Universitas Borobudur di masa mendatang untuk kerjasama/ acara lain	6	4	0	0	3,60
						3,59



Grafik 9. Kepuasan Mitra Kerjasama

Survey kepuasan pengabdian kepada masyarakat secara rata-rata memiliki indeks kepuasan sebesar 3,59. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengabdian kepada masyarakat berada pada tingkat '**puas (setuju)**' menuju tingkat '**sangat puas (sangat setuju)**'

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data survei kepuasan yang dilakukan pada Tahun 2022/2023 dapat disimpulkan :

1. Pemahaman Visi dan Misi Program Studi, menunjukkan rata-rata Indeks Pemahaman 3,78 (skala 0 - 4) yaitu berada pada tingkat mendekati '**Sangat Memahami**' dengan tingkat pemahaman sebesar 96,67%
2. Kepuasan Layanan Manajemen bidang Manajemen memiliki rata-rata indeks kepuasan 3,6 yang artinya '**Baik**' mengarah pada '**Sangat Baik**'.
3. Kepuasan Layanan Manajemen bidang Akademik memiliki indeks kepuasan sebesar 3,7 yang artinya '**Baik**' dan bergerak menuju '**Sangat Baik**'.
4. Kepuasan Layanan Manajemen bidang Layanan Fisik/Bangunan, memiliki rata-rata indeks kepuasan 3,7 yang artinya '**Baik**' mengarah pada '**Sangat Baik**'.
5. Kepuasan Layanan Manajemen bidang Layanan Kebersihan, memiliki rata-rata indeks kepuasan 3,8 yang artinya '**Baik**' mengarah pada '**Sangat Baik**'.
6. Kepuasan Mahasiswa terhadap; Keandalan, Daya tanggap, Kepastian, Empati dan Tangible, memiliki tingkat/indeks kepuasan sebesar 3,64 yang artinya '**Baik**' mengarah pada '**Sangat Baik**'.
7. Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM memiliki rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,50 yang artinya '**Baik**' mengarah pada '**Sangat Baik**'.
8. **Kepuasan Layanan Pengelolaan Kegiatan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat**, memiliki rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,5 (skala 0 - 4) yang artinya '**Baik**' mengarah pada '**Sangat Baik**'.
9. **Kepuasan Mitra Kerjasama**, memiliki rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,59 (skala 0 – 4) yang artinya memiliki respon '**Puas (setuju)**' mendekati pada '**Sangat Puas (Sangat Setuju)**'.

4.2. Rekomendasi

1. Untuk menjamin keberhasilan visi dan misi program studi, perlu sosialisasi terus menerus dengan target 'Sangat Memahami'. Upaya seperti melakukan pertemuan dengan masyarakat kampus dan stakeholder termasuk pengguna lulusan, perlu dimasukkan dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) sosialisasi visi dan misi.
2. Layanan Manajemen terus ditingkatkan. Perlu Rencana Tindak Lanjut (RTL) antara lain; (a) peningkatan kerjasama, (b) peningkatan sistem informasi, (c) peningkatan layanan akademik, (d) perawatan sarana prasarana dan juga (e) masalah kebersihan.
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap; Keandalan, Daya tanggap, Kepastian, Empati dan Tangible, perlu adanya Rencana Tindak Lanjut, antara lain :
 - a. Meningkatkan kemampuan dalam memberkan pelayanan, khususnya tenaga kependidikan, melalui pelatihan-pelatihan
 - b. Meningkatkan kemam-puan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
 - c. Meningkatkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
 - d. Meningkatkan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
 - e. Menambah kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana
4. Dalam meningkatkan kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM, perlu Rencana Tindak Lanjut, seperti; pembuatan pedoman baku terkait dengan pengembangan SDM, dan konsisten pelaksanaan sesuai pedoman yang telah ditetapkan.
5. Kepuasan Pengguna Lulusan yang merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan program studi dalam memenuhi keinginan pengguna lulusan perlu mendapat perhatian khusus. Perlu Rencana Tindak Lanjut terkait dengan kemampuan lulusan berbahasa asing.

LAMPIRAN
FORM KUESIONER



FORM KUESIONER PEMAHAMAN VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS BOROBUDUR

Berikut ini adalah kuesioner untuk melakukan evaluasi pemahaman sivitas akademika dan stakeholder terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur (FIK-Unbor).

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Baca dan cermati setiap pertanyaan yang disajikan
2. Berikan tanda checklist (√) pada kolom yang anda pilih
3. Jawablah pertanyaan dengan jujur dan sesuai kondisi yang sebenarnya

A. Identitas Responden

1. Apakah status anda di lingkungan Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

- Pimpinan program studi/fakultas
- Dosen/Tenaga Pengajar
- Tenaga Kependidikan
- Alumni
- Stakeholder
- Mahasiswa

2. Berapa lamakah anda bergabung dan mengenal Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

- < 1 tahun
- 1 – 5 tahun
- 6 – 10 tahun
- 11 – 15 tahun
- > 20 tahun

B. Sosialisasi Visi dan Misi Program Studi

3. Apakah anda mengetahui Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

- Sangat Mengetahui
- Mengetahui
- Cukup Mengetahui
- Kurang Mengetahui
- Tidak Mengetahui

4. Dari mana anda mengetahui Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

- Website/Media Sosial
- Banner/Leaflet
- Brosur
- Papan Informasi
- Perkuliahan dosen
- Sosialisasi Pimpinan
- Media lainnya.....
- Tidak mengetahui

5. Apakah anda pernah mengikuti kegiatan sosialisasi Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

- Sering
- Beberapa kali
- Satu kali
- Tidak pernah

C. Pemahaman Visi dan Misi Program Studi

6. Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor sesuai dengan tujuan?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Kurang baik
- Tidak baik

7. Semua aspek kegiatan akademik sudah terakomodasi dalam Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Kurang baik
- Tidak baik

8. Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor mendukung peningkatan atmosfer akademik Universitas Borobudur?

Sangat baik

Baik

Cukup baik

Kurang baik

Tidak baik

9. Kegiatan pelayanan administrasi di Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor menunjang pencapaian Visi dan Misi Universitas Borobudur?

Sangat baik

Baik

Cukup baik

Kurang baik

Tidak baik

10. Strategi pencapaian Visi dan Misi Program Studi Teknik Informatika FIK-Unbor yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai?

Sangat baik

Baik

Cukup baik

Kurang baik

Tidak baik



KUESIONER KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN

Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur.

Identitas responden

1. Jenis Kelamin : L P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i :
 - Mahasiswa : Prodi :
 - Dosen : Prodi :
 - Pejabat Struktural : Jabatan :
 - Tenaga Kependidikan : Unit Kerja :
3. Berapa lama Bapak/Ibu/Sdr/i sudah bergabung dengan atau mengenal Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur
 - < 1 tahun
 - 1 – 5 tahun
 - 5 – 10 tahun
 - > 10 tahun

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada kolom sebelah kanan sesuai dengan penilaian anda terhadap pelayanan manajemen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur. Kriteria penilaian antara lain; **SB (Sangat Baik)**, **B (Baik)**, **C (Cukup)**, **TB (Tidak Baik)**, dan **STB (Sangat Tidak Baik)**.

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SB	B	C	TB	STB
A.	MANAJEMEN					
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan pimpinan					
2	Komunikasi dengan mahasiswa, tenaga kependidikan, dosen, lulusan, pengguna dan mitra					
3	Selalu memberikan motivasi kepada mahasiswa, tenaga kependidikan, dosen, lulusan, pengguna dan mitra					
4	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan					
5	Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan (UKM)					
6	Evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan (UKM)					
7	Kerjasama dengan lembaga swasta					
8	Kerjasama dengan lembaga pemerintahan					

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SB	B	C	TB	STB
B.	LAYANAN BIDANG AKADEMIK					
9	Penyusunan jadwal perkuliahan (pembagian jadwal kuliah)					
10	Pelaksanaan jadwal perkuliahan					
11	Program Pengembangan Kurikulum					
12	Informasi pelaksanaan UTS					
13	Informasi pelaksanaan UAS					
14	Evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan					
15	Evaluasi terhadap pelaksanaan praktikum					
16	Evaluasi terhadap kinerja dosen setiap semester					
17	Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap semester					
18	Penyusunan rencana program kerja bidang kemahasiswaan					
19	Pelaksanaan rencana program kerja bidang kemahasiswaan					
C.	LAYANAN FISIK/BANGUNAN					
20	Kondisi Bangunan					
21	Penataan Tempat Parkir					
22	Penataan Ruang Lobby/ <i>Front Office</i>					
23	Penataan Ruang Kuliah					
24	Penataan Laboratorium					
25	Penataan UKM					
D.	LAYANAN KEBERSIHAN					
26	Kebersihan Ruang Lobby/ <i>Front Office</i>					
27	Kebersihan Tempat Ibadah					
28	Kebersihan Lantai					
29	Kebersihan Toilet					
30	Kebersihan Tempat Parkir					
31	Kebersihan Laboratorium					

Saran/kritik :

.....
.....



KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

Semester : Ganjil/Genap Tahun Akademik 20..../20....

No.	Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.				
2.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
3.	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4.	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
5.	Tangible: Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.				

Beri tanda (✓) pada kolom yang dipilih.

Saran/kritik :

.....
.....



KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM

Mohon diisi dengan baik dan jujur. Hasil kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan pengembangan/pengelolaan dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Komputer (FIK) Universitas Borobudur.

Identitas responden

1. Jenis Kelamin : L P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i :
 - Dosen : Prodi :
 - Tenaga Kependidikan : Unit Kerja :
3. Berapa lama Bapak/Ibu/Sdr/i sudah bergabung dengan atau mengenal FIK - Universitas Borobudur
 - < 1 tahun
 - 1 – 5 tahun
 - 5 – 10 tahun
 - > 10 tahun

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada kolom sebelah kanan sesuai dengan penilaian. Kriteria penilaian antara lain; **SP (Sangat Puas)**, **P (Puas)**, **C (Cukup)**, **TP (Tidak Puas)**, dan **STP (Sangat Tidak Puas)**.

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	C	TP	STP
1	Kepuasan terhadap pengembangan karir di FIK - Universitas Borobudur					
2	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di FIK - Universitas Borobudur					
3	Kepuasan terhadap beban kerja saudara di FIK - Universitas Borobudur					
4	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di FIK - Universitas Borobudur					
5	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di FIK - Universitas Borobudur					
6	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di FIK - Universitas Borobudur					
7	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di FIK - Universitas Borobudur					
8	Kepuasan terhadap suasana kerja di FIK - Universitas Borobudur					
9	Kepuasan terhadap penghasilan saudara saat ini di FIK - Universitas Borobudur					
10	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di FIK - Universitas Borobudur					
11	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja di FIK - Universitas Borobudur					
12	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja di FIK - Universitas Borobudur					
13	Kepuasan terhadap jaminan sosial di FIK - Universitas Borobudur					
14	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di FIK - Universitas Borobudur					

Saran/kritik :

.....



KUESIONER
KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BOROBUDUR

Nama Alumni :
 Jabatan Pekerjaan :
 Nama Perusahaan :
 Alamat :
 Telpon/Fax. :

No.	Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Sikap dan tingkah laku (<i>etika</i>)				
2	Kemampuan kerja sesuai bidang ilmu				
3	Komunikasi dalam bahasa asing				
4	Kemampuan menggunakan teknologi informasi				
5	Kemampuan (kecepatan) adaptasi dan komunikasi dengan lingkungan baru				
6	Kemampuan dalam bekerja sama				
7	Kemampuan <i>leadership</i>				
8	Kesesuaian pekerjaan dengan bidang ilmu lulusan				
9	Kemampuan memecahkan masalah				
10	Kemampuan pengembangan diri				

Beri tanda (✓) pada kolom yang dipilih.

.....,

Diisi oleh,



KUESIONER KEPUASAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Judul Kegiatan :

 Jenis : Penyuluhan/Ceramah/Pelatihan/Pendampingan/Workshop *)
 Lokasi :
 Hari/Tanggal :
 Dosen yang terlibat :

Berikan tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih.

No.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan bersama Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur				
2.	Kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan bersama Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur sesuai dengan harapan saya				
3.	Personil/anggota yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan saya				
4.	Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang saya ajukan ditindaklanjuti dengan baik oleh narasumber/anggota yang terlibat				
5.	Jika kegiatan ini diselenggarakan kembali, saya bersedia untuk berpartisipasi/terlibat				

Keterangan : SS = sangat setuju = tidak setuju = sangat tidak setuju setuju
 *) coret yang tidak sesuai

Jawablah secara singkat dan jelas.

1. Pendapat tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan.

2. Saran untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilaksanakan selanjutnya.

Nama :
 Tanda tangan :



KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Nama Institusi :
 Alamat :
 Telpon/Fax. :

Dalam bidang apa anda terlibat kerjasama dengan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Borobudur?

- Pendidikan (Pelatihan, Magang dll)
- Pengabdian pada Masyarakat (Penyuluhan/Ceramah/Pelatihan/Pendampingan/Workshop)
- Penelitian
- Lainnya

No.	Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	LPPM Universitas Borobudur merespon kebutuhan instansi/ perusahaan dengan tepat dan profesional				
2	Proses pembuatan naskah kerjasama cepat				
3	LPPM Universitas Borobudur memberikan pemdampingan/bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan				
4	Kerjasama/kegiatan ini sesuai dengan harapan				
5	Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara institusi kami dan LPPM Universitas Borobudur				
6	Kerjasama antara LPPM Universitas Borobudur dengan Instansi kami telah kami implementasikan dengan kegiatan yang sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama				
7	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah di buat dan dikomunikasikan dengan kami				
8	Kami akan kembali ke LPPM Universitas Borobudur di masa mendatang untuk kerjasama/acara lain				

Beri tanda (✓) pada kolom yang dipilih.

Berdasarkan jaringan kerjasama mohon Bapak/Ibu berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan institusi Bapak/Ibu dalam kaitannya dengan keberlanjutan dimasa yang akan datang.

.....

Tuliskan saran-saran anda untuk kemajuan kami

.....

.....

.....,

Diisi oleh,



KUESIONER KEPUASAN PENGELOLAAN KEGIATAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan LPPM Universitas Borobudur.

Identitas responden

1. Jenis Kelamin : L P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i :
 - Dosen : Prodi :
 - Pejabat Struktural : Jabatan :
 - Tenaga Kependidikan : Unit Kerja :
 - Mahasiswa : Prodi :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada kolom sebelah kanan sesuai dengan penilaian anda terhadap pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Universitas Borobudur. Kriteria penilaian antara lain; **SP (Sangat Puas)**, **P (Puas)**, **C (Cukup)**, **TP (Tidak Puas)**, dan **STP (Sangat Tidak Puas)**.

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	C	TP	STP
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan LPPM.					
2	Kecepatan LPPM dalam memberikan layanan.					
3	Petugas LPPM memberikan ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan.					
4	Petugas LPPM memberikan jadwal pelayanan pelaksanaan yang tepat.					
5	Kemudahan prosedur pelayanan LPPM dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll)					
6	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di LPPM.					
7	LPPM mensosialisasikan program kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.					
8	Tranparansi kegiatan dan pelaksanaan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.					
9	LPPM memberikan dana yang cukup untuk pelaksanaan program penelitian.					
10	LPPM memberikan dana yang cukup untuk pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat.					

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	C	TP	STP
11	Tranparansi LPPM dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
12	Pelaksanaan program pengembangan kompetensi dosen dalam program pengabdian kepada masyarakat					
13	Petugas LPPM memberikan sosialisasi publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
14	Pemberian informasi terkait program KKN oleh LPPM					
15	LPPM memiliki penetapan desa binaan yang dipilih dengan baik.					

Saran/kritik :

.....

.....

.....

.....

