



Direktorat Pembinaan dan Pengelolaan  
Keuangan BLU  
Direktorat Jenderal Perbendaharaan  
Kementerian Keuangan



Pusat Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Padjadjaran

### HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN LAYANAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

Total Jumlah Responden	
Dosen & Tenaga Kependidikan	178 orang
Mahasiswa	1.70 orang

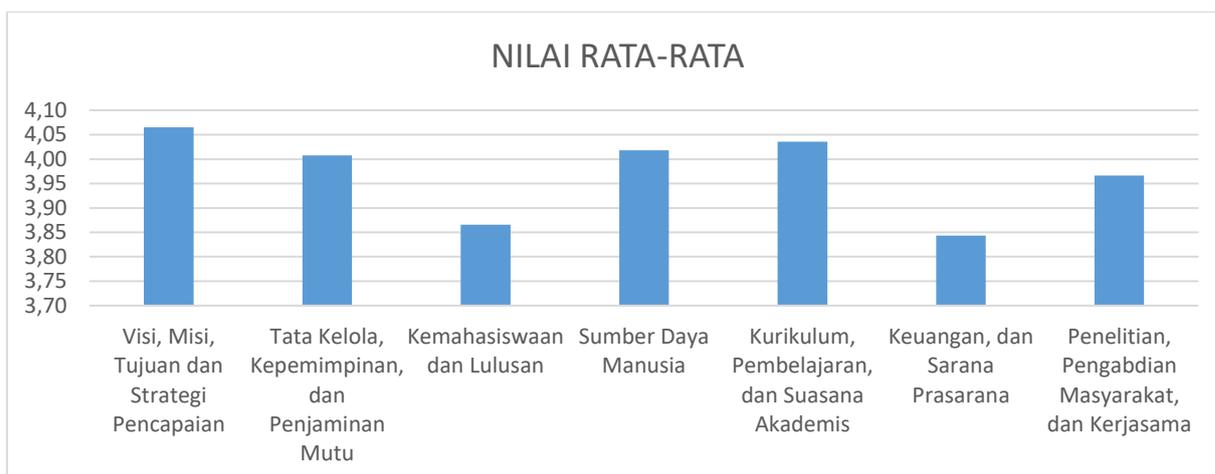
#### Panduan Skala

1.00 - 1.80	tidak baik
1.81 - 2.60	kurang baik
2.61 - 3.40	cukup baik
3.41 - 4.20	baik
4.21 - 5.00	sangat baik

#### I. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Dosen dan Tenaga Pendidikan

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
1	<i>Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian</i>	Pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian	4.11
		Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian sudah diupayakan dicapai oleh institusi	4.02
		<b>Rata-rata Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian</b>	<b>4.06</b>
2	<i>Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu</i>	StrUKTur organisasi mendukung pelayanan yang efisien dan efektif	3.81
		Atasan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya	3.99
		Rekan kerja mendukung pekerjaan yang dilaksanakan oleh saya	4.24
		Pimpinan menunjukkan jiwa kepemimpinan yang baik	4.07
		Pimpinan memiliki kompetensi dan kecakapan profesional yang baik	4.03
		Sistem penjaminan mutu dijalankan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari	3.89
		<b>Rata-rata Tata Kelola, Kepemimpinan, dan Penjaminan Mutu</b>	<b>4.01</b>
3	<i>Kemahasiswaan dan Lulusan</i>	Sistem rekrutmen dan seleksi yang diberikan menjangkau mahasiswa yang kompeten dan mumpuni	4.15
		Terdapat suatu sistem yang mengarahkan mahasiswa atau peserta untuk mendapatkan capaian akademis yang maksimal	4.06
		Terdapat jaringan yang dibangun dengan lulusan / pengguna lulusan	3.72
		Terdapat unit yang mengelola alumni	3.71

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Tracer study terhadap alumni dilakukan dengan baik	3.68
		<b>Rata-rata Kemahasiswaan dan Lulusan</b>	<b>3.87</b>
4	<b>Sumber Daya Manusia</b>	Pelayanan rekrutmen pegawai dilakukan sesuai prosedur	4.08
		Pelayanan pengembangan pegawai dilakukan sesuai prosedur	3.89
		Pelayanan penghargaan dan sanksi pegawai dilakukan sesuai prosedur	3.84
		Sistem insentif pegawai menjamin kesejahteraan	3.99
		Sistem insentif pegawai meningkatkan kinerja	4.02
		Pelayanan institusi terhadap sumber daya manusia tidak mengutamakan gender tertentu	4.29
		<b>Rata-rata Sumber Daya Manusia</b>	<b>4.02</b>
5	<b>Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis</b>	Institusi memfasilitasi lokakarya atau perubahan kurikulum	4.17
		Institusi memfasilitasi penyediaan sarana pembelajaran	3.95
		Institusi memfasilitasi suasana akademis	3.98
		<b>Rata-rata Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademis</b>	<b>4.04</b>
6	<b>Keuangan dan Sarana Prasarana</b>	Pengelolaan keuangan di institusi sudah memadai	3.67
		Fasilitas ibadah	4.19
		Fasilitas olahraga	4.15
		Fasilitas ruang kelas	3.97
		Fasilitas laboratorium / studio / bengkel	3.62
		Fasilitas aula	3.93
		Fasilitas transportasi dalam kampus	3.21
		Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat	3.71
		Fasilitas toilet	4.07
		Fasilitas kantin	3.94
		Fasilitas perpustakaan	3.96
		Fasilitas kesehatan	3.76
		Fasilitas umum lainnya	3.80
	<b>Rata-rata Keuangan dan Sarana Prasarana</b>	<b>3.84</b>	
7	<b>Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama</b>	Pelayanan penelitian sudah berjalan dengan baik	4.03
		Pelayanan pengabdian kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik	4.08
		Pelayanan kantor / bagian kerjasama sudah berjalan dengan baik	3.79
		<b>Rata-rata Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Kerjasama</b>	<b>3.97</b>
<b>RATA - RATA TOTAL</b>			<b>3.97</b>

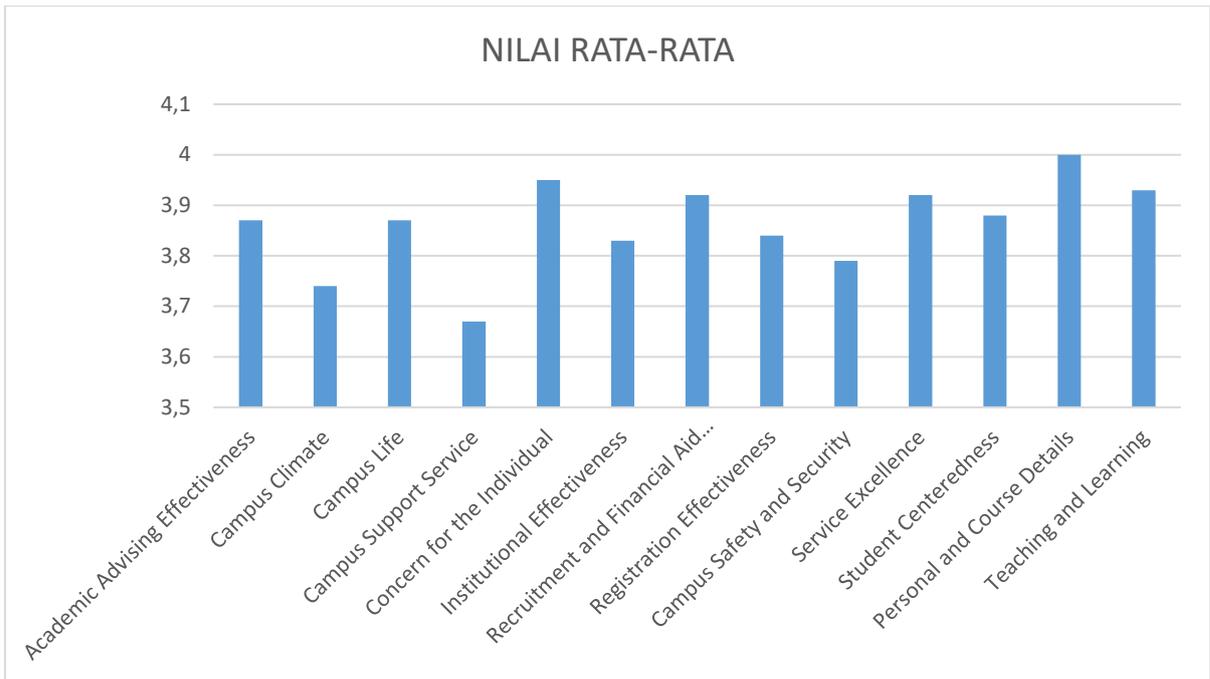


## II. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mahasiswa/Peserta

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
1	<b>Academic Advising Effectiveness</b>	Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan rutin dan terjadwal	4.02
		Bimbingan akademik atau pendidikan yang dilakukan dengan Dosen/Widyaiswara/Pengajar/Mentor berlangsung interaktif	3.85
		Bimbingan akademik atau pendidikan dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa / peserta diklat	3.80
		Bimbingan membantu mahasiswa atau peserta diklat dalam menempuh pembelajaran	3.79
		<b>Rata-rata Academic Advising Effectiveness</b>	<b>3.87</b>
2	<b>Campus Climate</b>	Lokasi kampus / pusdiklat strategis dan mudah dicapai	3.68
		Atmosfir kampus / pusdiklat kondusif	3.70
		Terdapat sosialisasi visi misi tujuan dari kampus / pusdiklat	3.84
		<b>Rata-rata Campus Climate</b>	<b>3.74</b>
3	<b>Campus Life</b>	Terdapat pengenalan kehidupan kampus yang berkualitas	3.89
		Interaksi antara sesama mahasiswa dan atau peserta diklat berlangsung harmonis	3.92
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar ramah dan melayani	3.99
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi ramah dan melayani	3.72
		Kegiatan ekstrakurikuler tersedia dan berkualitas (diisi khusus mahasiswa, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	3.82
		Himpunan mahasiswa atau himpunan peserta diklat berjalan efektif (diisi khusus mahasiswa perguruan tinggi, untuk peserta diklat mohon mengisi angka 3)	3.89
		<b>Rata-rata Campus Life</b>	<b>3.87</b>
4	<b>Campus Support Service</b>	Fasilitas ibadah memadai	3.94
		Fasilitas olahraga memadai	3.76
		Fasilitas ruang kelas memadai	3.66
		Fasilitas laboratorium / studio / bengkel memadai	3.66
		Fasilitas aula memadai	3.65
		Fasilitas transportasi dalam kampus memadai	3.25
		Fasilitas akomodasi / asrama mahasiswa atau diklat memadai	3.55
		Fasilitas toilet memadai	3.66
		Fasilitas kantin memadai	3.71
		Fasilitas perpustakaan memadai	3.92

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Fasilitas kesehatan memadai	3.65
		Fasilitas umum lainnya memadai	3.66
		<b>Rata-rata Campus Support Service</b>	<b>3.67</b>
5	<i>Concern for the Individual</i>	Mahasiswa atau peserta diklat tidak mendapatkan diskriminasi SARA	4.15
		Terdapat fasilitas yang memadai untuk mahasiswa atau peserta diklat yang mengalami disabilitas	3.50
		Mahasiswa atau peserta diklat mendapatkan perlakuan yang sama	4.03
		Pelayanan yang diberikan tidak mengutamakan gender tertentu	4.12
		<b>Rata-rata Concern for the Individual</b>	<b>3.95</b>
6	<i>Institutional Effectiveness</i>	Kampus/Pusdiklat tidak bersifat birokratis	3.72
		Pimpinan kampus memiliki semangat kepemimpinan yang tinggi	3.69
		Penjaminan mutu dilaksanakan di kampus / pusdiklat	3.79
		Jumlah Dosen/widyaiswara/pengajar dibandingkan dengan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	3.78
		Jumlah Tenaga Kependidikan/tenaga administrasi dibandingkan kebutuhan kampus/pusdiklat memadai	3.82
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar kompeten di bidangnya	4.06
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi kompeten di bidangnya	3.94
		<b>Rata-Rata Institutional Effectiveness</b>	<b>3.83</b>
7	<i>Recruitment and Financial Aid Effectiveness</i>	Informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	3.97
		Pelayanan informasi rekrutmen dan seleksi mahasiswa/peserta diklat jelas	3.94
		Proses seleksi berlangsung transparan dan sistematis	3.87
		Terdapat layanan beasiswa / bantuan keuangan bagi yang membutuhkan	3.89
		<b>Rata-Rata Recruitment and Financial Aid Effectiveness</b>	<b>3.92</b>
8	<i>Registration Effectiveness</i>	Proses registrasi mahasiswa/peserta diklat berlangsung cepat dan efisien	3.82
		Informasi hak dan kewajiban mahasiswa/peserta diklat baru disampaikan dengan jelas	3.86
		<b>Rata-Rata Registration Effectiveness</b>	<b>3.84</b>
9	<i>Campus Safety and Security</i>	Tenaga keamanan berjumlah cukup	3.99
		Tenaga keamanan kompeten di bidangnya	3.96
		Di kampus saya merasa aman	3.98
		Pernah mendengar ada kasus keamanan di kampus	3.33
		Sistem informasi kampus berjalan dengan baik	3.79
		Keamanan sistem informasi kampus sudah baik	3.84
		Terdapat fasilitas pengamanan (CCTV, Informasi Musibah, dsbnya)	3.67
		<b>Rata-Rata Campus Safety and Security</b>	<b>3.79</b>
10	<i>Service Excellence</i>	Dosen/Widyaiswara/Pengajar melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	3.96
		Dosen/Widyaiswara/Pengajar transparan dan terbuka menerima umpan balik	3.96

No.	Dimensi	Indikator	Nilai Rata-rata
		Tenaga Kependidikan/Tenaga Administrasi melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	3.89
		Pimpinan / koordinator melayani mahasiswa/peserta diklat dengan optimal	3.89
		<b>Rata-Rata Service Excellence</b>	<b>3.92</b>
11	<b>Student Centeredness</b>	Mahasiswa/peserta diklat diberikan keleluasaan dalam gaya pembelajaran / cara pembelajaran	3.90
		Fasilitas pembelajaran yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	3.83
		Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan konsep Pembelajaran Berpusat Kepada Mahasiswa	3.92
		Mahasiswa/peserta diklat mendapatkan pemahaman / penjelasan mengenai teknik belajar Pembelajaran Berpusat Kepada mahasiswa/peserta diklat	3.87
		<b>Rata-Rata Student Centeredness</b>	<b>3.88</b>
12	<b>Personal and Course Details</b>	Terdapat sistem informasi akademik yang memuat profil mahasiswa/peserta diklat	4.03
		Terdapat sistem informasi akademik yang memuat informasi detail perkuliahan	4.03
		Terdapat sistem informasi akademik yang memuat kinerja mahasiswa/peserta diklat	3.98
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester tersedia secara lengkap	3.99
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester diinformasikan kepada mahasiswa/peserta diklat	4.03
		Silabus dan Rencana Pembelajaran Semester selalu diupdate sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/peserta diklat	3.95
		<b>Rata-rata Personal and Course Details</b>	<b>4.00</b>
13	<b>Teaching and Learning</b>	Fasilitas perkuliahan di kelas lengkap	3.70
		Teknik pengajaran Dosen/Widyaiswara/Pengajar bervariasi	4.00
		Dosen/widyaiswara/pengajar melakukan pengajaran dengan memanfaatkan berbagai metode dan fasilitas pengajaran	4.01
		Terdapat fasilitas pembelajaran alternatif seperti Blended learning atau Pembelajaran Jarak Jauh	4.03
		Metode dan fasilitas pengajaran mendukung tercapainya tujuan pembelajaran	3.93
		Pembelajaran mendukung kebutuhan dari mahasiswa/peserta diklat	3.93
		<b>Rata-rata Teaching and Learning</b>	<b>3.93</b>
<b>RATA - RATA TOTAL</b>			<b>3.86</b>



### III. Resume Jawaban Pertanyaan Terbuka

No	Pertanyaan	Jawaban
<b>Dosen &amp; Tendik</b>		
1	Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemi Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaksi jadi terbatas</li> <li>• Pelayanan sudah cukup baik</li> <li>• Pelayanan dan pembelajaran dilakukan secara daring</li> <li>• Mengurangi efektifitas civitas dan pelayanan tidak maksimal</li> <li>• Aktivitas menjadi turun</li> <li>• Kurang support pada saat pelaksanaan pengajaran terutama pada kuota</li> <li>• SOP pelayanan kurang jelas dan minim nya sosialisasi</li> <li>• Menjalankan pola kerja WFH danWFO</li> <li>• Pelayanan yang lambat di respon</li> <li>• Mengurangi koordinasi antar pihak</li> </ul>
2	Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemi Covid-19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan fasilitas yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan dan pembelajaran online seperti jaringan internet, kuota, aplikasi, software dan hardware.</li> <li>• Konseling mengenai kesehatan</li> <li>• Rapid dan swab test</li> <li>• Sistem informasi yang terintegrasi dan user friendly</li> </ul>

No	Pertanyaan	Jawaban
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak ada yang perlu ditambahkan cukup perbaiki yang sudah ada saja</li> <li>• Menambah fasilitas kesehatan dan alat-alat kesehatan</li> <li>• Tingkatkan protokol kesehatan dan adanya pengawasan</li> <li>• Help desk sebagai portal pusat bantuan</li> <li>• Perlu ditingkatkan kesigapan dan kesiapan pelayanan</li> <li>• Menambah skill mengenai IT bagi tendik</li> <li>• Peningkatan ruangan</li> </ul>
<b>Mahasiswa/Peserta</b>		
1	Berikan pendapat anda mengenai dampak dari pandemi Covid-19 terhadap layanan yang diberikan oleh institusi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan yang di berikan cukup bagus menggunakan via zoom /Googlemeet</li> <li>• Kesulitan ketika pengisian KRS online</li> <li>• Cukup baik karena dosen dosen sudah berupaya untuk melakukan kuliah daring</li> <li>• Pembelajaran sangat tidak maksimal, banyak point2 yang susah disampaikan, proses asistensi terhambat dan susah.</li> <li>• Memfasilitasi kegiatan belajar, seperti rilisnya e-learning yang membantu tugas lebih efisien</li> <li>• Bantuan kuota internet untuk study from home</li> <li>• Transparansi tentang biaya UKT terhadap pembelajaran online sangatlah kurang</li> <li>• Tidak bisa menikmati layanan secara langsung (hanya bantuan paket data)</li> <li>• Proses belajar menjadi tidak efektif , tidak adanya pengalaman yang didapatkan secara langsung .</li> <li>• Kendala jaringan/sinyal</li> </ul>
2	Menurut anda, apakah layanan yang perlu ditambahkan atau disediakan pada saat pandemi Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan dosen</li> <li>• Kuota internet yang lebih banyak</li> <li>• Layanan gratis dalam menggunakan situs google meet/zoom/ ataupun aplikasi multimedia pembelajaran lainnya</li> <li>• Penurunan /pemotongan UKT karena tidak menggunakan fasilitas kampus</li> <li>• Kuliah offline dengan protokal kesehatan</li> <li>• Perpustakaan online</li> <li>• Video penjelasan materi yang bisa diakses kapan saja</li> <li>• Aplikasi belajar</li> <li>• Layanan via WA</li> <li>• Layanan mahasiswa saja yang diperbaiki</li> <li>• Informasi dari institusi ataupun pemerintah di sampaikan dengan jelas</li> <li>• Masker, handsanitizer, APD</li> <li>• Metode pembelajaran yang lebih efektif</li> <li>• Ketransparanan uang UKT</li> <li>• Admin UPN yang menangani E-learning, dan situs E-learning lebih di tingkatkan</li> </ul>

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapid atau swab test</li><li>• Layanan penghubung mahasiswa dengan dosen</li></ul>

**Bandung, Desember 2020**

**Tim Pelaksana Survey  
PSA FEB UNPAD**