LAPORAN HASIL

ITL TRISAKTI

SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS PROGRAM STUDI S2 MANAJEMEN TRANSPORTASI TAHUN AKADEMIK 2024-2025

PUSAT PENJAMINAN MUTU INTERNAL
INSTITUT TRANSPORTASI DAN LOGISTIK TRISAKTI
JAKARTA 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL 1

DAFTAR ISI 2

A. Latar Belakang 3

B. Tujuan 3

C. Manfaat 3

D. Metode Pengambilan Data 3

E. Indikator Instrumen Kepuasan 3

1. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan TA 2024/2025 4
2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Penelitian TA 2024/2025 5
3. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang PKM TA 2024/2025 7
4. Grafik Hasil Survei Kepuasan Dosen 8
5. Grafik Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan 11
6. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa 14
7. Grafik Hasil Survei Kepuasan Alumni TA 2024/2025 17
8. Grafik Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan TA 2024/2025 19

F. Kesimpulan 20

Lampiran 21

A. Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam melakukan visi dan misinya ditentukan oleh salah satunya kepuasan terhadap layanan yang di berikan perguruan tinggi. Bahkan di era kebijakan 9 kriteria BAN PT dan MBKM saat ini. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) dan evaluasi perbaikan layanan di ITL Trisakti maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan sebagai pemangku kepentingan internal maupun eksternal di ITL Trisakti. Salah satu upaya untuk meningkatkan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan ITL Trisakti.

B. Tujuan

Mengetahui apakah sivitas akademika dan tenaga kependidikan serta pihak eksternal program studi S2 Manajemen Transportasi Institut Transportasi & Logistik (ITL) Trisakti memahami visi dan misi program studi yang telah disusun berdasarkan input dari *stakeholders*.

C. Manfaat

Adanya laporan sebagai pendorong dosen, tependik dan mahasiswa untuk selalu meningkatkan kualitas, dan umpan balik dalam memperbaiki efektivitas dan kualitas layanan pada Program Studi ITL Trisakti khususnya S2 Manajemen Transportasi.

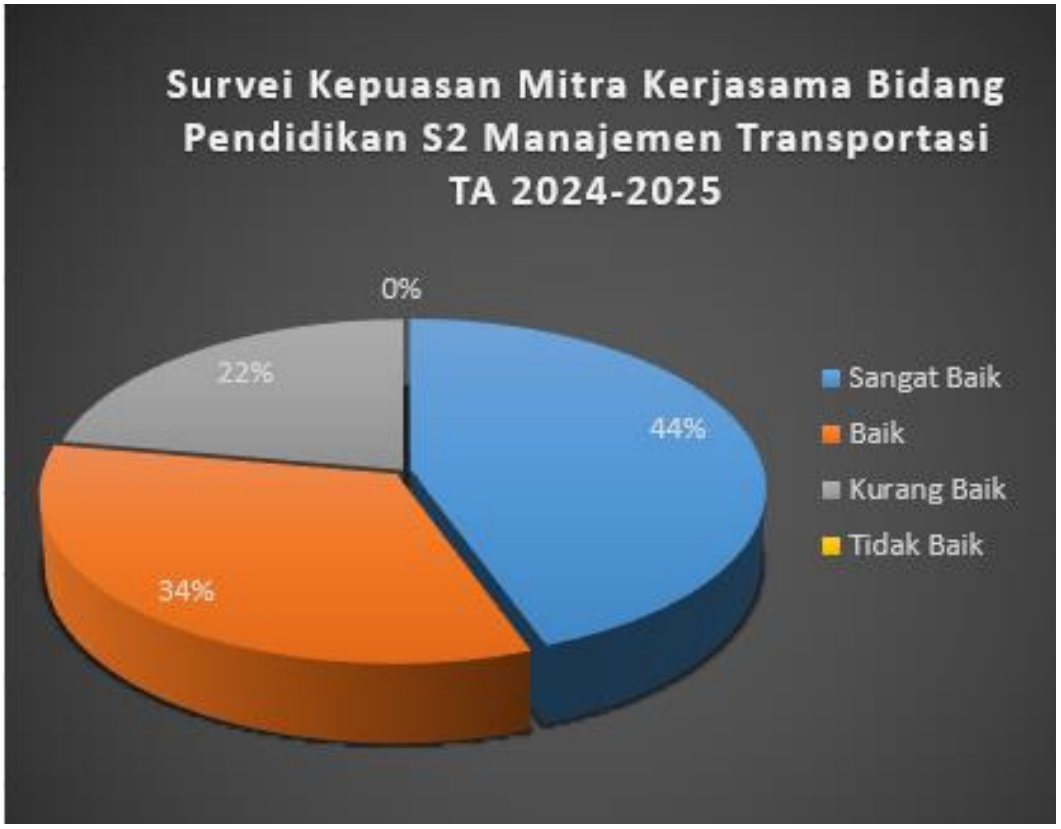
D. Metode Pengambilan Data

Survei dilaksanakan oleh tim survei dari Unit Penjaminan Mutu dengan cara menyebarkan kuesioner Kepuasan kepada koresponden terkait melalui Siakad Sistem Informasi Akademik dan Google form pada Website ITL Trisakti/PPMI ITL Trisakti.

E. Indikator Instrumen Kepuasan

Setelah instrumen Kepuasan diisi oleh para koresponden, dilakukan kegiatan rekapitulasi dari hasil angket instrumen yang sudah diberikan pada tim Survei Unit Penjaminan Mutu. Rekapitulasi hasil kuesioner menghasilkan data sebagai berikut :

1. **Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan TA 2024/2025**



IKM KEPUASAN MITRA KERJASAMA BIDANG PENDIDIKAN

Keterangan :

- U1 s.d. U12	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesion
NRR tertimbang/unsur	=	NRR per unsur x unsur/jumlah unsur

SKM UNIT PELAYANAN : **80,81** B

Mutu Pelayanan :

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kemudahan proses inisiasi Kerja sama dan kecepatan pihak mitra Kerjasama menanggapi usulan Kerjasama	3,2
U2	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerja sama	2,8
U3	Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU	2,8
U4	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati dalam MoU	3,0
U5	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak	3,7
U6	Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan /keberlanjutan pada masa yang akan datang	3,3
U7	Pelayanan bimbingan praktik lahan dengan jelas	3,3
U8	Pelaporan kegiatan bimbingan /praktik/ pendidikan	3,3
U9	Komunikasi perseptor/ clinical instructur dengan kampus ITL Trisakti dan lahan praktek	3,4
U10	Pengelolaan kegiatan magang yang terkomunikasikan dengan baik	3,3
U11	Pelibatan user dalam kegiatan akademik	3,3

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan indikator pernyataan berada pada kategori "**Baik**" dengan nilai **80,81**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerja sama (2.7).
2. Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU (2.7).

2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Penelitian TA 2024/2025

IKM KEPUASAN MITRA KERJASAMA BIDANG PENELITIAN

Keterangan :

- U1 s.d. U12	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesio
NRR tertimbang/unsur	=	NRR per unsur x unsur/jumlah unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kemudahan proses inisiasi Kerja sama dan kecepatan pihak mitra Kerjasama menanggapi usulan Kerjasama	3,50
U2	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerja sama	3,33
U3	Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU	3,50
U4	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati dalam MoU	2,67
U5	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak	3,67
U6	Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan/ keberlanjutan pada masa yang akan datang	3,50
U7	Tujuan kegiatan penelitian yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat	3,67
U8	Kegiatan penelitan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang direncanakan	3,67
U9	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian sesuai dengan kebutuhan, sopan, ramah kooperatif. Dan profesional	3,50
U10	Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan mitra peneliti direspons dengan baik oleh sumber daya manusia yang	3,67
U11	Output penelitian dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra	2,67

SKM UNIT PELAYANAN : 84,85 B

Mutu Pelayanan :

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

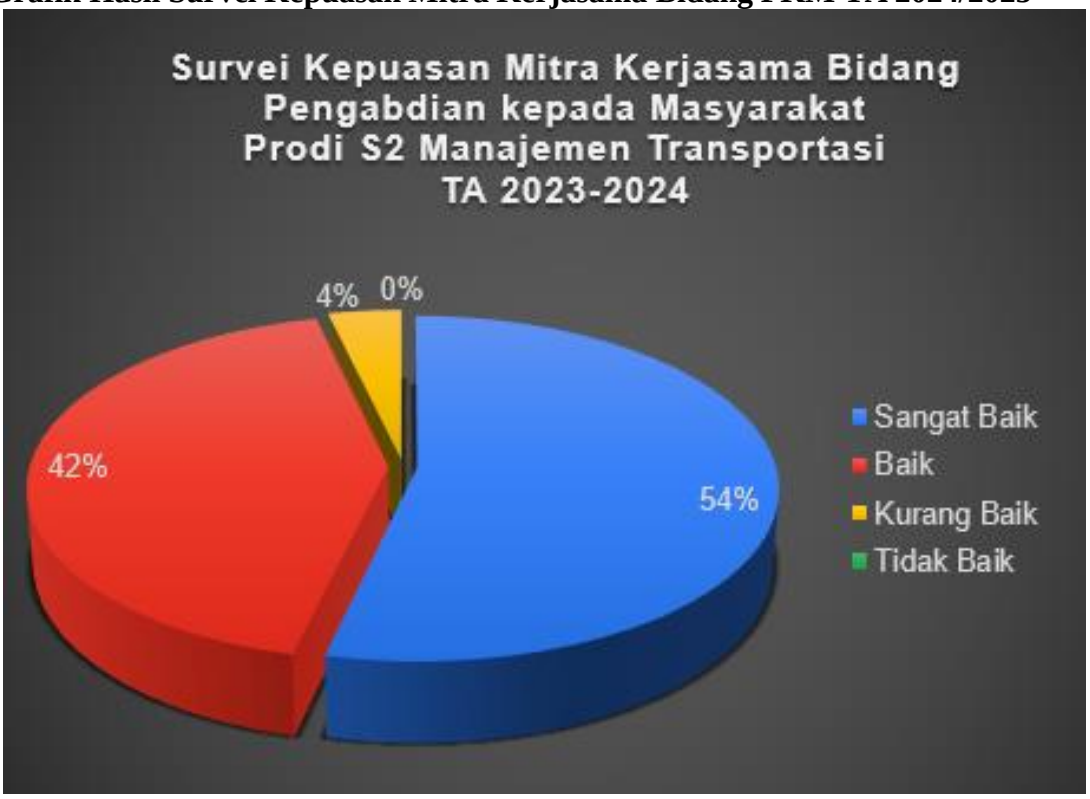
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Penelitian indikator pernyataan berada pada kategori "**Baik**" dengan nilai **84,85**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati dalam MoU (2.67).
2. Output penelitian dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra (2.67).

2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang PKM TA 2024/2025



IKM KEPUASAN MITRA KERJASAMA BIDANG PKM

Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Kemudahan proses inisiasi Kerja sama dan kecepatan pihak mitra Kerjasama menanggapi usulan Kerjasama	3,3
- NRR	= Nilai rata-rata			U2	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerja sama	3,7
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU	3,3
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati dalam MoU	3,8
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak	3,8
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesior			U6	Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan/ keberlanjutan pada masa yang akan datang	3,3
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur			U7	Sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat	3,0
				U8	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan sesuai dengan jadwal pelaksanaan	3,8
SKM UNIT PELAYANAN :		**87,50**	**B**	U9	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat memberikan pelayanan	3,3

Mutu Pelayanan :

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang PKM indikator pernyataan berada pada kategori "**Baik**" dengan nilai **87,50**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan/ keberlanjutan pada masa yang akan datang (3.3).
2. Sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat (3.0).

3. Grafik Hasil Survei Kepuasan Dosen

a. Grafik Hasil Survei Kepuasan Dosen Periode Ganjil TA 2024/2025

INDEKS KEPUASAN DOSEN

Keterangan :					No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan				U1	Kebutuhan untuk studi lanjut	3,40
- NRR	= Nilai rata-rata				U2	Pengembangan diri untuk mengikuti, seminar/workshop kursus /pelatihan, studi banding dan magang	3,40
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat				U3	Mendapatkan informasi, layanan dan kesempatan peningkatan jenjang karir (jabatan struktural) dan jabatan akademik/fungsional	3,00
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang				U4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural	3,20
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U5	Fasilitas memperoleh informasi, pelayanan, sarana prasarana kegiatan penelitian	3,20
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi				U6	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer	3,20
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur				U7	Memperoleh feedback pelaksanaan roadmap penelitian yang harus diikuti oleh dosen dan sesuai bidang keilmuan	3,20
					U8	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen	3,40
					U9	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir	3,20
SKM UNIT PELAYANAN :			79,55	B	U10	Fasilitas memperoleh informasi, pelayanan, sarana prasarana kegiatan pengabdian kepada masyarakat	3,20
Mutu Pelayanan :					U11	Memperoleh penilaian proposal pengabdian kepada masyarakat dari reviewer	3,20
					U12	Memperoleh feedback pelaksanaan roadmap pengabdian kepada masyarakat yang harus diikuti oleh dosen dan sesuai bidang keilmuan	3,20
					U13	Memperoleh pemerataan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen	3,20
					U14	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir	3,40
					U15	Mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan tentang tugas tambahan (Kepanitiaan, narasumber, keanggotaan organisasi profesi, serta mengajar di luar homebase).	3,40
					U16	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat Fakultas dan Universitas	3,20
					U17	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; ruang kerja, ketersediaan buku dan referensi, alat bantu printer, komputer dan jaringan internet dll) dan kejelasan tentang remuneraci, retensi dan gaji	3,00
					U18	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	3,00
					U19	Memperoleh informasi dan pelayanan kesehatan	2,80
					U20	Memperoleh pelayanan berupa sarana prasarana olahraga	3,00
					U21	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	3,00
					U22	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,20

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

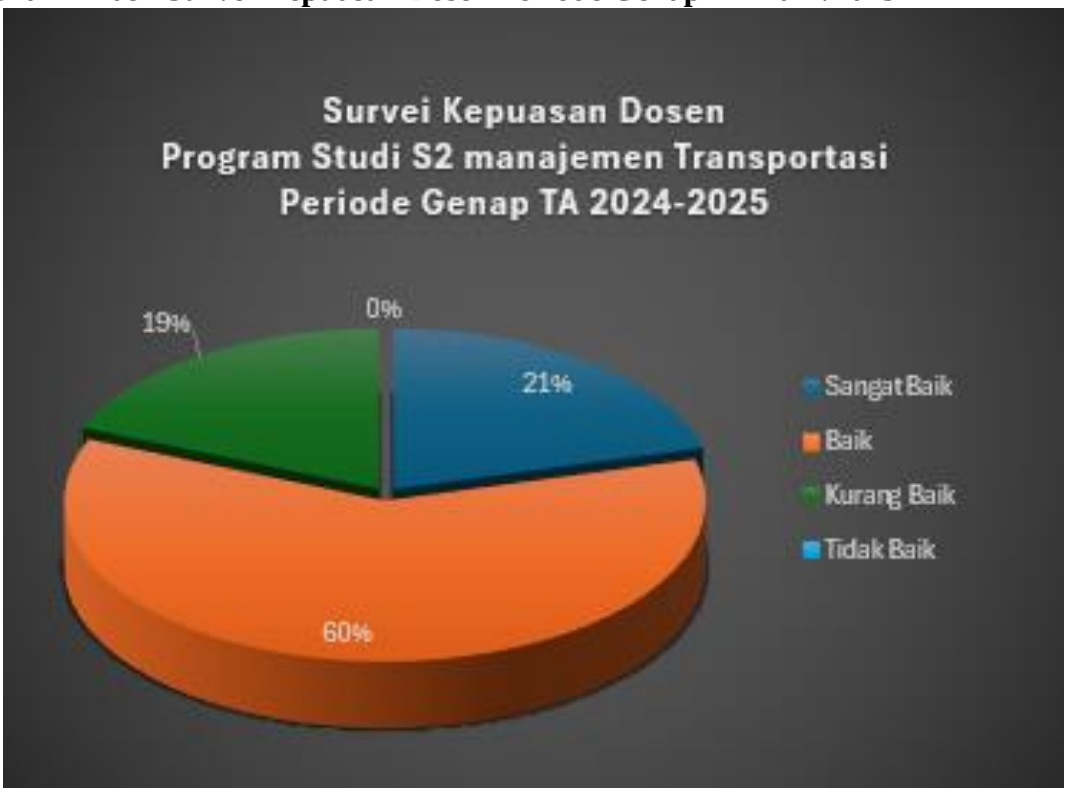
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Dosen indikator pernyataan berada pada kategori "**Baik**" dengan nilai **79,55.**

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Memperoleh informasi dan pelayanan kesehatan (2.80).
2. Memperoleh pelayanan berupa sarana prasarana olahraga (3.00).

b. Grafik Hasil Survei Kepuasan Dosen Periode Genap TA 2024/2025



INDEKS KEPUASAN DOSEN

Keterangan :

- U1 s.d. U12	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang/unsur	=	NRR per unsur x unsur/jumlah unsur

SKM UNIT PELAYANAN : 75,28 C

Mutu Pelayanan :

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kebutuhan untuk studi lanjut	3,00
U2	Pengembangan diri untuk mengikuti, seminar/workshop kursus /pelatihan, studi banding dan magang	3,25
U3	Mendapatkan informasi, layanan dan kesempatan peningkatan jenjang karir (jabatan struktural) dan jabatan akademik/fungsional	3,25
U4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural	3,00
U5	Fasilitas memperoleh informasi, pelayanan, sarana prasarana kegiatan penelitian	3,25
U6	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer	3,25
U7	Memperoleh feedback pelaksanaan roadmap penelitian yang harus diikuti oleh dosen dan sesuai bidang keilmuan	2,75
U8	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen	2,75
U9	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir	2,50
U10	Fasilitas memperoleh informasi, pelayanan, sarana prasarana kegiatan pengabdian kepada masyarakat	3,00
U11	Memperoleh penilaian proposal pengabdian kepada masyarakat dari reviewer	3,25
U12	Memperoleh feedback pelaksanaan roadmap pengabdian kepada masyarakat yang harus diikuti oleh dosen dan sesuai bidang keilmuan	3,00
U13	Memperoleh pemerataan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen	3,00
U14	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir	3,00
U15	Mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan tentang tugas tambahan (Kepanitiaan, narasumber, keanggotaan organisasi profesi, serta mengajar di luar homebase).	3,00
U16	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat Fakultas dan Universitas	2,75
U17	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; ruang kerja, ketersediaan buku dan referensi, alat bantu printer, komputer dan jaringan internet dll) dan kejelasan tentang remunerasi, retensi dan gaji	3,00
U18	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	3,00
U19	Memperoleh informasi dan pelayanan kesehatan	3,00
U20	Memperoleh pelayanan berupa sarana prasarana olahraga	2,75
U21	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	3,25
U22	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,25

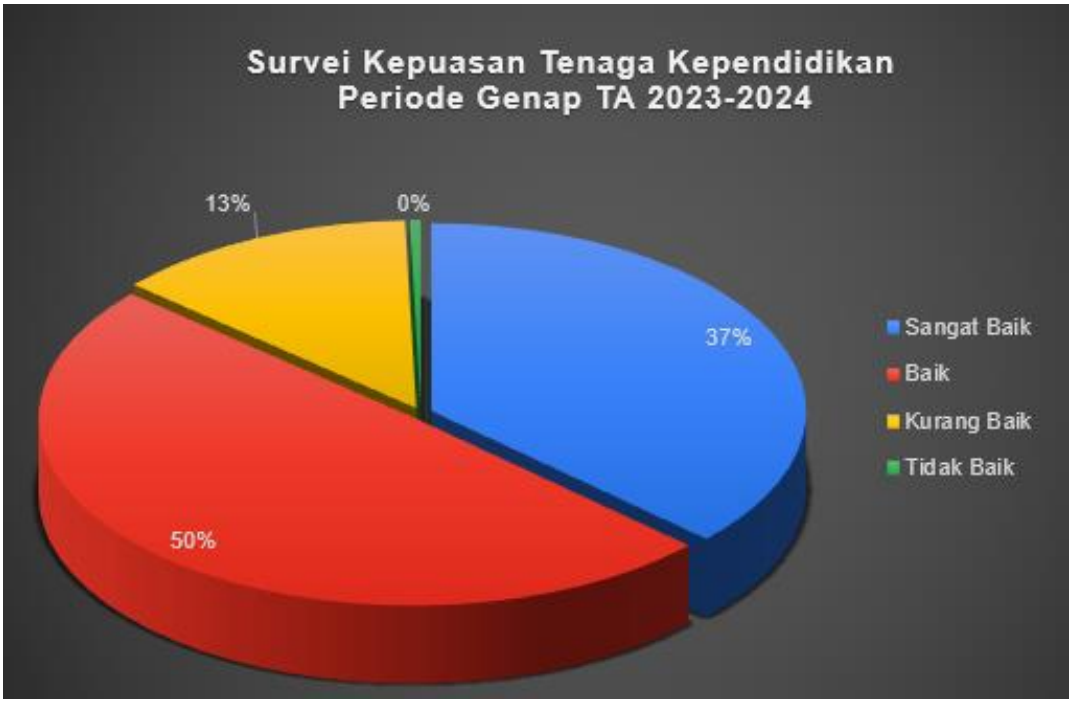
Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Dosen indikator pernyataan berada pada kategori "**Kurang Baik**" dengan nilai **75,28**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir (2.50).
2. Memperoleh pelayanan berupa sarana prasarana olahraga (2.75).

4. Grafik Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

a. Grafik Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Periode Ganjil TA 2024/2025



INDEKS KEPUASAN TEPENDIK

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kebutuhan pengembangan kursus /pelatihan, seminar/workshop, magang, studi banding dan untuk studi lanjut	3,20
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Mendapatkan informasi, layanan, peningkatan tentang jenjang karir (struktural)	3,35
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural	3,30
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (Kepanitiaan, nara sumber, keanggotaan suatu unit, dll)	3,35
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Mendapatkan kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan	3,30
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas antar fakultas	3,15
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur	U7	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; ruang kerja, pendingin, buku panduan, alat kerja, dll).	3,35
		U8	Memperoleh informasi tentang penggajian, penghargaan, bonus, dll	3,30
SKM UNIT PELAYANAN :	**82,60** B	U9	Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan	3,20
Mutu Pelayanan :		U10	Memperoleh layanan peningkatan kesehatan/ fasilitas olahraga	3,35
		U11	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	3,40
		U12	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,40

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan seluruh indikator pernyataan berada pada kategori "**Baik**" dengan nilai **82,60**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural (2.89).
2. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas antar fakultas (2.89).

b. Grafik Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Periode Genap TA 2024/2025

INDEKS KEPUASAN TEPENDIK

Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Kebutuhan pengembangan kursus /pelatihan, seminar/workshop, magang, studi banding dan untuk studi lanjut	3,24
- NRR	= Nilai rata-rata			U2	Mendapatkan informasi, layanan, peningkatan tentang jenjang karir (struktural)	3,16
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural	3,12
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (Kepanitiaan, nara sumber, keanggotaan suatu unit, dll)	3,32
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Mendapatkan kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan	3,32
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi			U6	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas antar fakultas	3,20
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur			U7	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; ruang kerja, pendingin, buku panduan, alat kerja, dll).	3,64
				U8	Memperoleh informasi tentang penggajian, penghargaan, bonus, dll	3,48
SKM UNIT PELAYANAN :		**83,83**	B	U9	Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan	3,32
Mutu Pelayanan :				U10	Memperoleh layanan peningkatan kesehatan/ fasilitas olahraga	3,40
				U11	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	3,48
				U12	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,56

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (M)	KINERJA UNIT PELAYANAN (M)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan seluruh indikator pernyataan berada pada kategori "**Baik**" dengan nilai **83,83**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Mendapatkan informasi, layanan, peningkatan tentang jenjang karir (struktural) (3.16).
2. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural (3.12).

5. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

a. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Periode Ganjil TA 2024/2025

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik (%)	69	55	53	58	63
Baik (%)	30	44	44	41	33
Cukup Baik (%)	1	1	3	1	3
Kurang Baik (%)	0	0	0	0	0

INDEKS KEPUASAN MAHASISWA

Keterangan :			
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan		
- NRR	= Nilai rata-rata		
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat		
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang		
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25		
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi		
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur		
SKM UNIT PELAYANAN :		89,66	A
Mutu Pelayanan :			

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

No.	UNSUR PELATANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi (X1-1)	3,71
U2	Sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah (X1-2)	3,66
U3	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (X1-3)	3,40
U4	Fasilitas kamar kecil yang bersih dan terawat (X1-4)	3,49
U5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa secara memadai (X1-5)	3,71
U6	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas (X2-1)	3,66
U7	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab (X2-2)	3,71
U8	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di ITL Trisakti (X2-3)	3,66
U9	Dosen selalu datang tepat waktu (X2-4)	3,71
U10	Staf Akademik melayani kepentingan mahasiswa dengan baik dan santun (X2-5)	3,69
U11	Layanan Bimbingan Konseling bagi mahasiswa dilakukan dengan baik (X3-1)	3,57
U12	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu (X3-2)	3,63
U13	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (X3-3)	3,54
U14	Bantuan (keringanan/beasiswa) bagi mahasiswa tidak mampu (X3-4)	3,60
U15	Tersedia waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi (X3-5)	3,40
U16	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh ITL Trisakti melalui dosen bimbingan konseling (X4-1)	3,51
U17	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa (X4-2)	3,51
U18	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali (X4-3)	3,49
U19	ITL Trisakti selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (X5-1)	3,51
U20	Dilaksanakannya monitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau pembimbing akademik (X5-2)	3,54
U21	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi (X5-3)	3,63
U22	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa (X5-4)	3,63
U23	Minat dan bakat mahasiswa difasilitasi dalam pengembangannya (X5-5)	3,51

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan seluruh indikator pernyataan berada pada kategori "**Sangat Baik**" dengan nilai **89,66**

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (X1-3) (3.40).
2. Tersedia waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi (X3-5) (3.40).

b. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Periode Genap TA 2024/2025

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Sangat Baik (%)	79	74	58	63	74
Baik (%)	20	21	37	35	26
Cukup Baik (%)	1	5	5	2	0
Kurang Baik (%)	0	0	0	0	0

INDEKS KEPUASAN MAHASISWA

Keterangan :			
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan		
- NRR	= Nilai rata-rata		
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat		
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang		
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25		
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi		
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur		
SKM UNIT PELAYANAN :		92,07	A
Mutu Pelayanan :			

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

No.	UNSUR PELATAHAN	NILAI RATA-RATA
U1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi (X1-1)	3,80
U2	Sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah (X1-2)	3,75
U3	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (X1-3)	3,65
U4	Fasilitas kamar kecil yang bersih dan terawat (X1-4)	3,75
U5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa secara memadai (X1-5)	3,75
U6	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas (X2-1)	3,85
U7	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab (X2-2)	3,85
U8	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di ITL Trisakti (X2-3)	3,85
U9	Dosen selalu datang tepat waktu (X2-4)	3,75
U10	Staf Akademik melayani kepentingan mahasiswa dengan baik dan santun (X2-5)	3,60
U11	Layanan Bimbingan Konseling bagi mahasiswa dilakukan dengan baik (X3-1)	3,65
U12	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu (X3-2)	3,80
U13	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (X3-3)	3,75
U14	Bantuan (keringanan/beasiswa) bagi mahasiswa tidak mampu (X3-4)	3,65
U15	Tersedia waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi (X3-5)	3,60
U16	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh ITL Trisakti melalui dosen	3,50
U17	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa (X4-2)	3,60
U18	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk	3,50
U19	ITL Trisakti selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (X5-1)	3,55
U20	Dilaksanakannya monitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau pembimbing	3,50
U21	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi (X5-3)	3,65
U22	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa (X5-4)	3,75
U23	Minat dan bakat mahasiswa difasilitasi dalam pengembangannya (X5-5)	3,60

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Mahasiswa seluruh indikator pernyataan berada pada kategori "**Sangat Baik**" dengan nilai **92,07**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh ITL Trisakti melalui dosen bimbingan konseling (X4-1) (3.50).
2. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali (X4-3) (3.50).

6. Grafik Hasil Survei Kepuasan Alumni TA 2024/2025

INDEKS KEPUASAN ALUMNI						
Keterangan :				**No.**	**UNSUR PELAYANAN**	**NILAI RATA-RATA**
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Tenaga kependidikan berpenampilan rapi	3,45
- NRR	= Nilai rata-rata			U2	Fasilitas ruang layanan akademik/ruang tunggu, memadai dan nyaman	3,45
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Transkrip nilai, ijazah, SKPI, dokumen lain yang dibuat sudah akurat,	3,41
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Lama waktu pembuatan transkrip/ijazah/ legalisir /surat keterangan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan cepat sesuai jadwal yang telah ditetapkan	3,27
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Tenaga kependidikan memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan dan membuat/menyiapkan dokumen dengan tanpa kesalahan	3,36
				U6	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/lulusan dan ramah	3,36
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesion			U7	Buku teks, proseding dan jurnal yang tersedia di perpustakaan sudah baik	3,23
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur			U8	Pelayanan perpustakaan, dan kemudahan mencari buku atau jurnal sudah baik	3,32
				U9	Sarana toilet, tempat parkir, kantin dan tempat ibadah berfungsi dengan baik dan bersih	3,27
SKM UNIT PELAYANAN :		**83,10**	B	U10	Ketersediaan alat praktik belajar dll, sesuai dengan kebutuhan dalam pembelajaran	3,14
				U11	Fasilitas hotspot tersedia dengan baik	3,09
				U12	Ketepatan waktu mengajar Dosen sudah baik	3,36
Mutu Pelayanan :				U13	Materi perkuliahan sesuai dengan kebutuhan saat ini di dunia kerja	3,27
				U14	Metode pembelajaran sesuai dengan ke khasan mata kuliah dan berguna sampai saat ini di dunia pekerjaan	3,32
				U15	Penguasaan dosen, perseptor/pembimbing lahan dalam memberikan bimbingan, penyajian materi kuliah dan perkuliahan	3,41
				U16	Penguasaan dosen dalam pengelolaan kelas, sehingga tercipta komunikasi dan suasa akademik yang baik	3,45

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

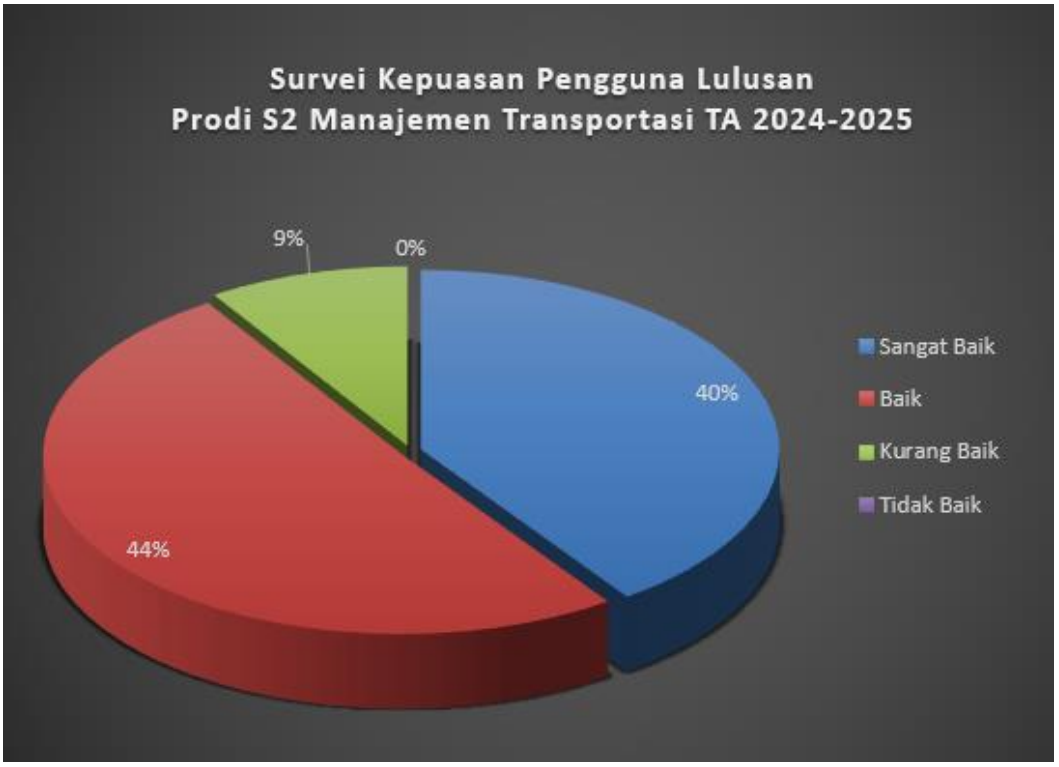
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Alumni seluruh indikator pernyataan berada pada kategori "**Baik**" dengan nilai **83,10**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Ketersediaan alat praktik belajar dll, sesuai dengan kebutuhan dalam pembelajaran (3.14).
2. Fasilitas hotspot tersedia dengan baik (3.09).

7. Grafik Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan TA 2024/2025



IKM INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Keterangan :

- U1 s.d. U12	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner y
NRR tertimbang/unsur	=	NRR per unsur x unsur/jumlah unsur

SKM UNIT PELAYANAN : **78,57** B

Mutu Pelayanan :

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (M)	KINERJA UNIT PELAYANAN (K)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Integritas (Etika & Moral)	2,75
U2	Kehlian bidang ilmu (Profesionalisme)	3,50
U3	Kemampuan Berbahasa Asing	3,00
U4	Penggunaan Teknologi Informasi	3,25
U5	Kemampuan Berkomunikasi	3,13
U6	Kerjasama Tim	3,13
U7	Pengembangan Diri	3,25

Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Pengguna Lulusan seluruh indikator pernyataan berada pada kategori "**Baik**" dengan nilai **78,57**.

Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

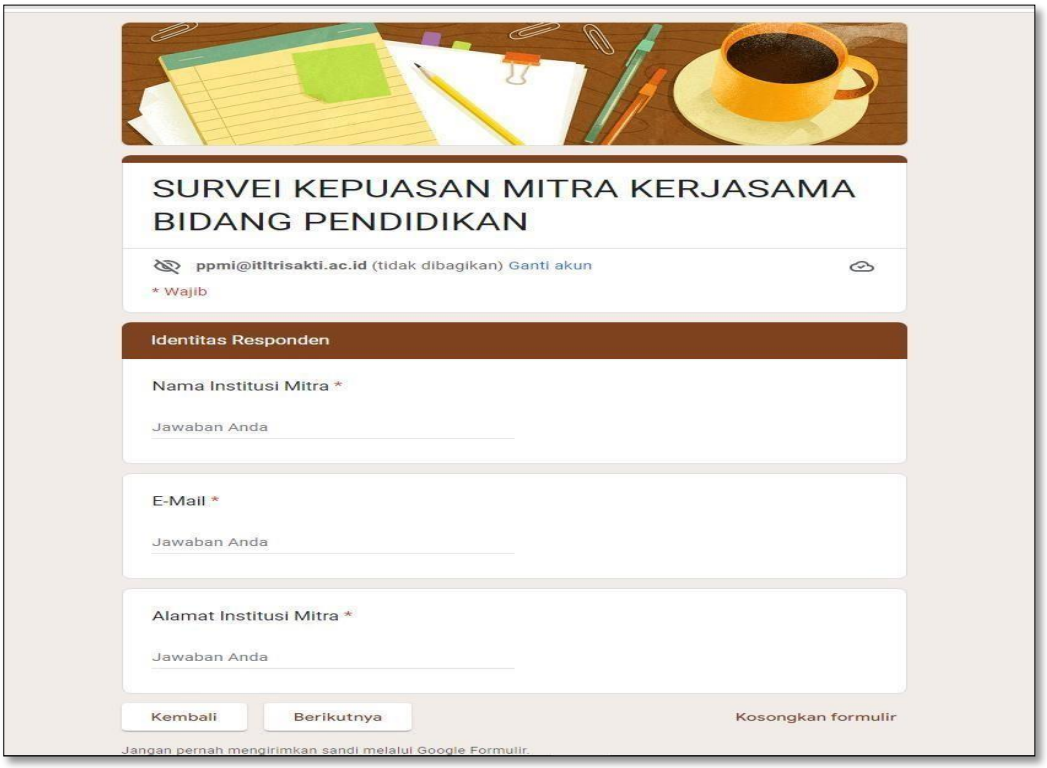
a. Integritas (Etika & Moral) (2.75).
b. Kemampuan Berbahasa Asing (3.00).

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Stakeholders Program Studi S2 Manajemen Transportasi ITL Trisakti pada TA 2024-2025 dapat disimpulkan, bahwa Indeks Kepuasan Stakeholders rata-rata berada pada kategori **"Sangat Baik"** dan **"Baik".**

Lampiran:

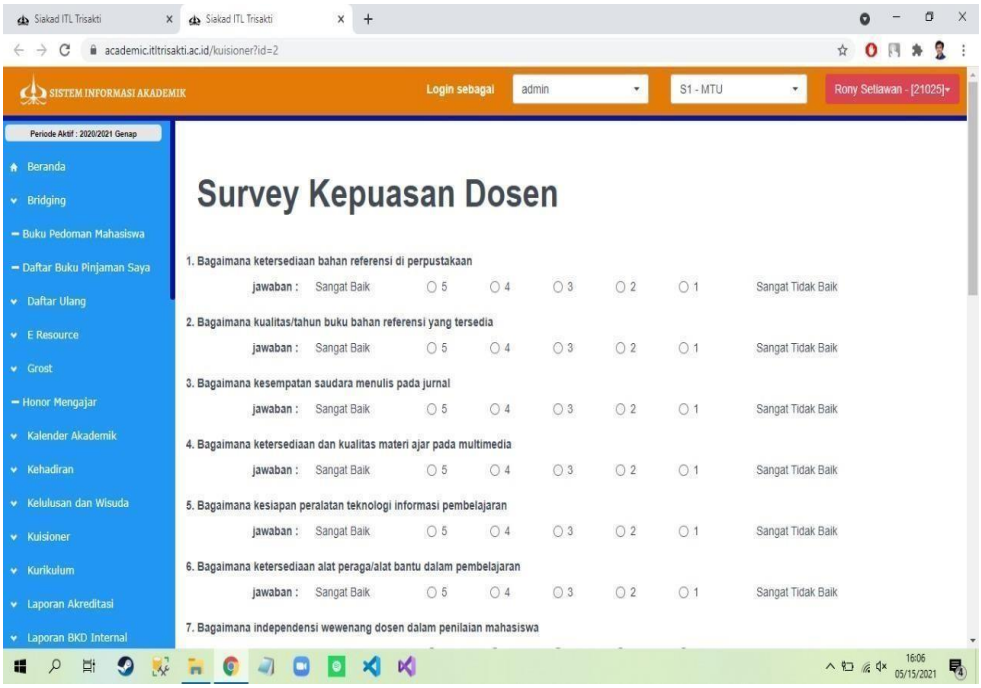
A. Tampilan Kuesioner Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan



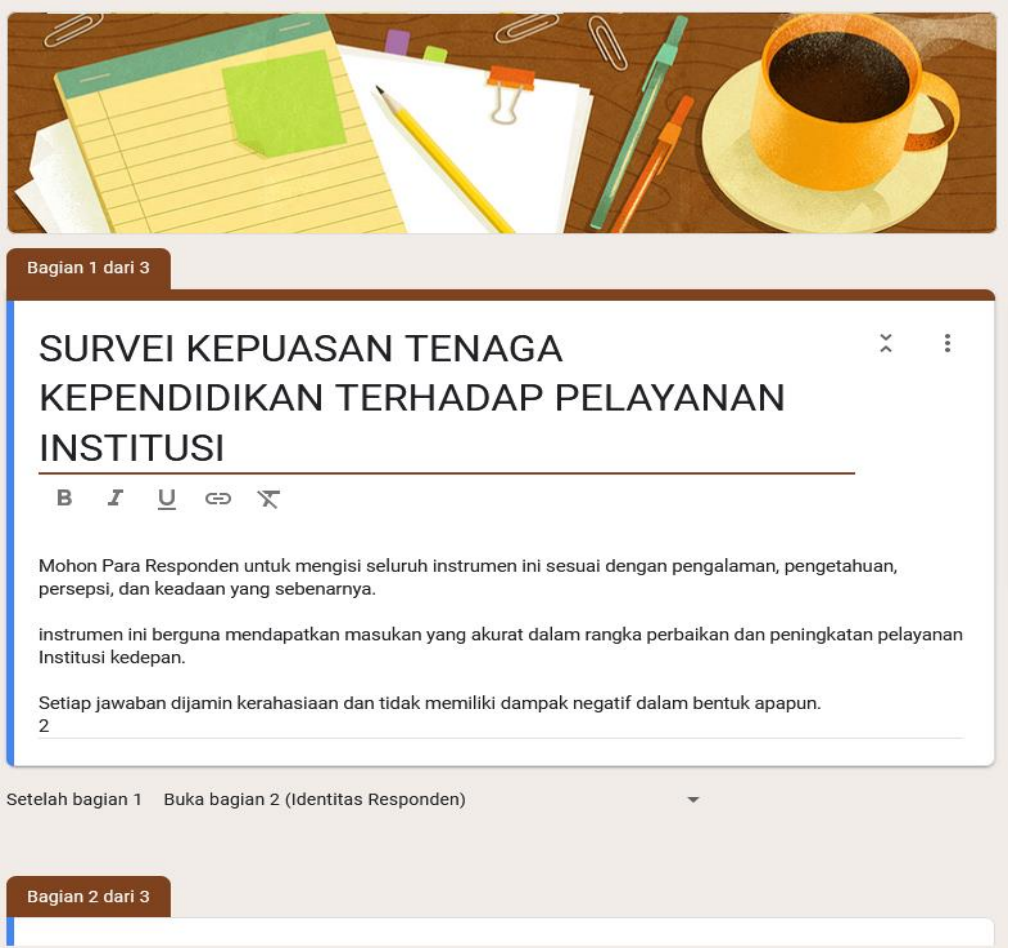
B. Tampilan Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Penelitian

C. Tampilan Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang PKM

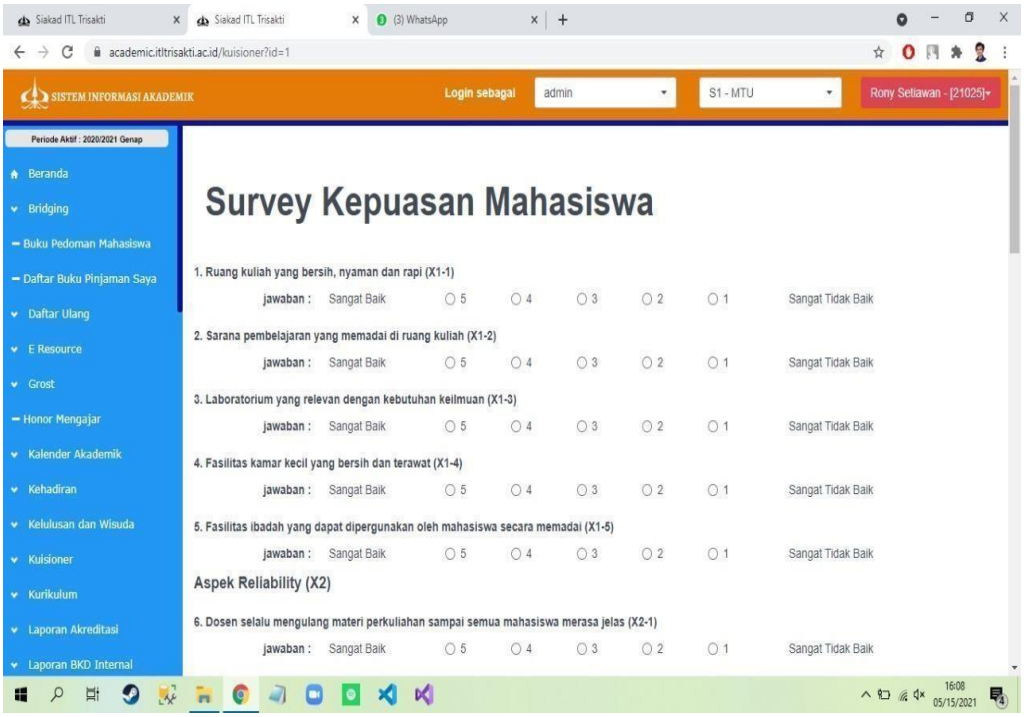
D. Tampilan Kuesioner Kepuasan Dosen



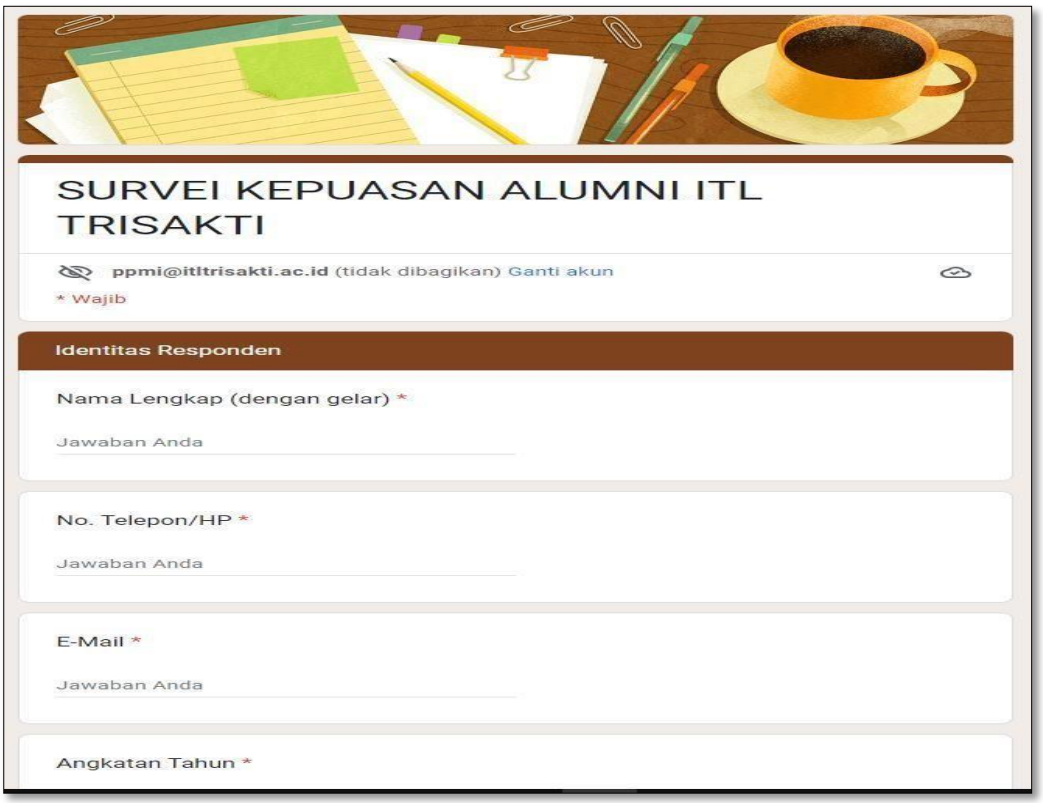
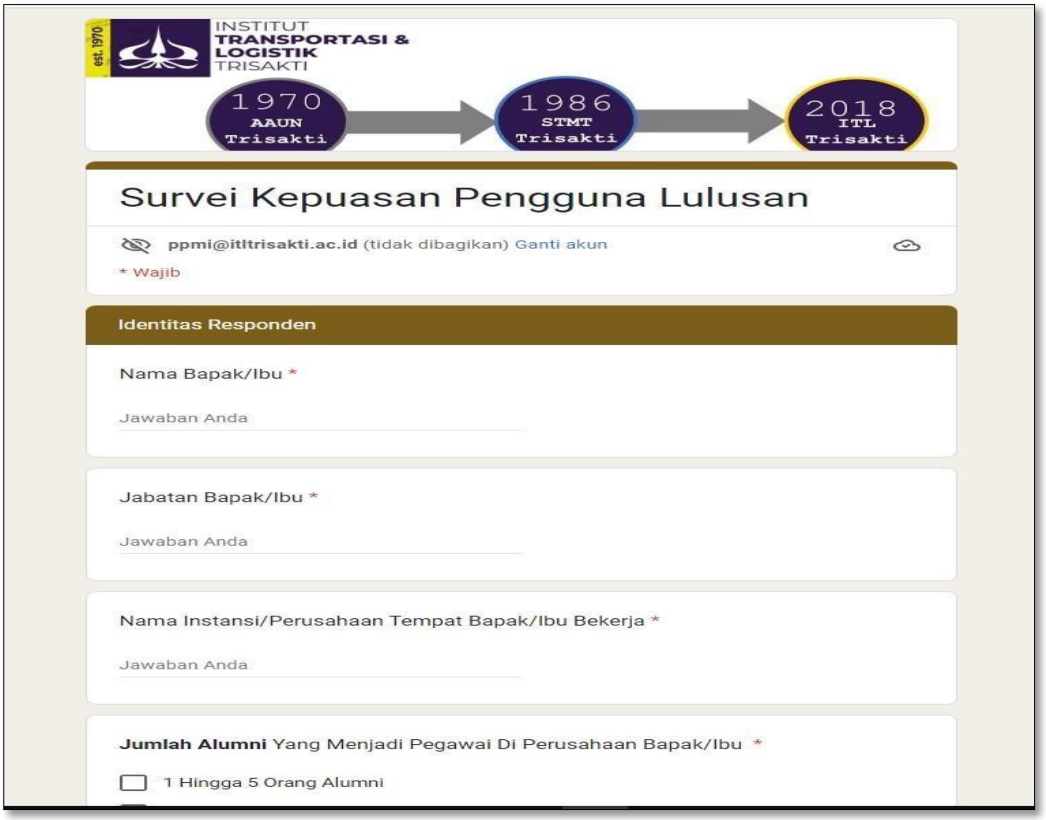
E. Tampilan Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan



F. Tampilan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa



G. Tampilan Kuesioner Kepuasan Alumni



H. Tampilan Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan