

LAPORAN HASIL



ITL
TRISAKTI

SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS TAHUN AKADEMIK 2023-2024

**PUSAT PENJAMINAN MUTU INTERNAL
INSTITUT TRANSPORTASI DAN LOGISTIK TRISAKTI
JAKARTA 2024**

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 2023/2024	4
2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Penelitian TA 2023/2024..	5
3. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang PKM TA 2023/2024.....	7
4. Grafik Hasil Survei Kepuasan Dosen	8
5. Grafik Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Institusi .	11
6. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa	14
7. Grafik Hasil Survei Kepuasan Alumni TA 2023/2024	17
8. Grafik Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan TA 2023/2024.....	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 Institut Transportasi & Logistik (ITL) Trisakti memahami visi dan misi yang telah disusun berdasarkan input dari *stakeholders*.

C. Manfaat

Adanya laporan sebagai pendorong dosen, tependidik dan mahasiswa untuk selalu meningkatkan kualitas, dan umpan balik dalam memperbaiki efektivitas dan kualitas layanan pada ITL Trisakti.

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 :

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan TA 2023-2024

Kategori	Persentase
Sangat Baik	72%
Baik	11%
Kurang Baik	12%
Tidak Baik	5%

4

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 **87,73**.

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

1. Pelayanan bimbingan praktik lahan dengan jelas (3.3).
2. Pengelolaan kegiatan magang yang terkomunikasikan dengan baik (3.3).

2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Penelitian TA 2023/2024



IKM KEPUASAN MITRA KERJASAMA BIDANG PENELITIAN										
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	3,23			
-NRR					= Nilai rata-rata					
					U2	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerja sama	3,54			
-IKM					= Indeks Kepuasan Masyarakat					
					U3	Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU	3,54			
-*)					= Jumlah NRR IKM tertimbang					
					U4	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati dalam MoU	3,69			
-**))					= Jumlah NRR Tertimbang x 25					
					U5	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak	3,54			
NRR Per Unsur					= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner					
					U6	Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan/ keberlanjutan pada masa yang akan datang	3,08			
NRR tertimbang/unsur					= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur					
					U7	Tujuan kegiatan penelitian yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat	3,54			
					U8	Kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang direncanakan	3,69			
					U9	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian sesuai dengan kebutuhan, sopan, ramah kooperatif. Dan profesional	3,85			
SKM UNIT PELAYANAN :					87,41	B	U10	Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan	3,38	
Mutu Pelayanan:							U11	Output penelitian dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra	3,38	
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						

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 **87,41**.

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

1. Kemudahan proses inisiasi Kerja sama dan kecepatan pihak mitra Kerjasama menanggapi usulan Kerjasama (3.33).
2. Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan/ keberlanjutan pada masa yang akan datang (3.08).

3. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang PKM TA 2023/2024



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	3,4		
- IKM				= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU	3,6		
- *)				= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati dalam MoU	3,6		
- **)				= 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 kues	U6	Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan/ keberlanjutan pada masa yang akan datang	3,6		
NRR tertimbang/unsur				= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur	U7	Sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat	3,8		
					U8	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan sesuai dengan jadwal pelaksanaan	3,4		
SKM UNIT PELAYANAN :				87,65	B	U9	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada	3,1	
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan									
Mutu Pelayanan :									
	NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (s)	KINERJA UNIT PELAYANAN (g)				
	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 **87,65**.

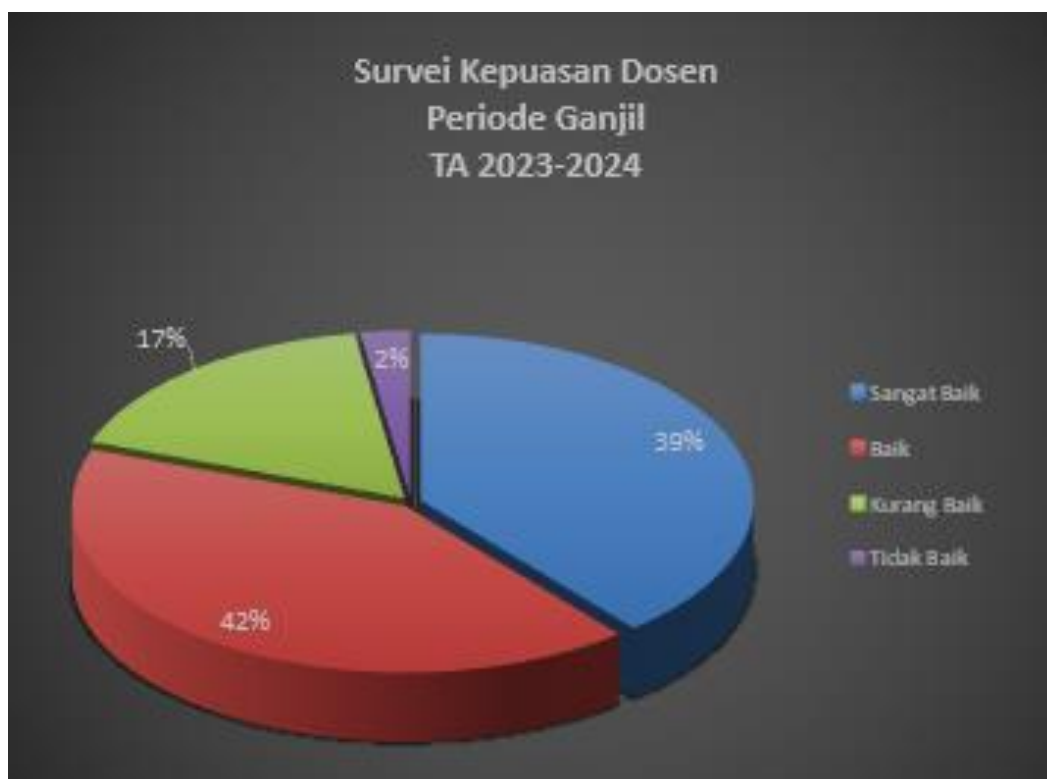
Adapun untuk evaluasi perbaikan dengan nilai terendah yaitu berada pada unsur pelayanan:

1. Kemudahan proses inisiasi Kerja sama dan kecepatan pihak mitra Kerjasama menanggapi usulan Kerjasama (3.3).
2. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, sopan, ramah dan kooperatif (3.1).

4. Grafik Hasil Survei Kepuasan Dosen

a. Grafik Hasil Survei Kepuasan Dosen Periode Ganjil TA 2023/2024

Ganjil



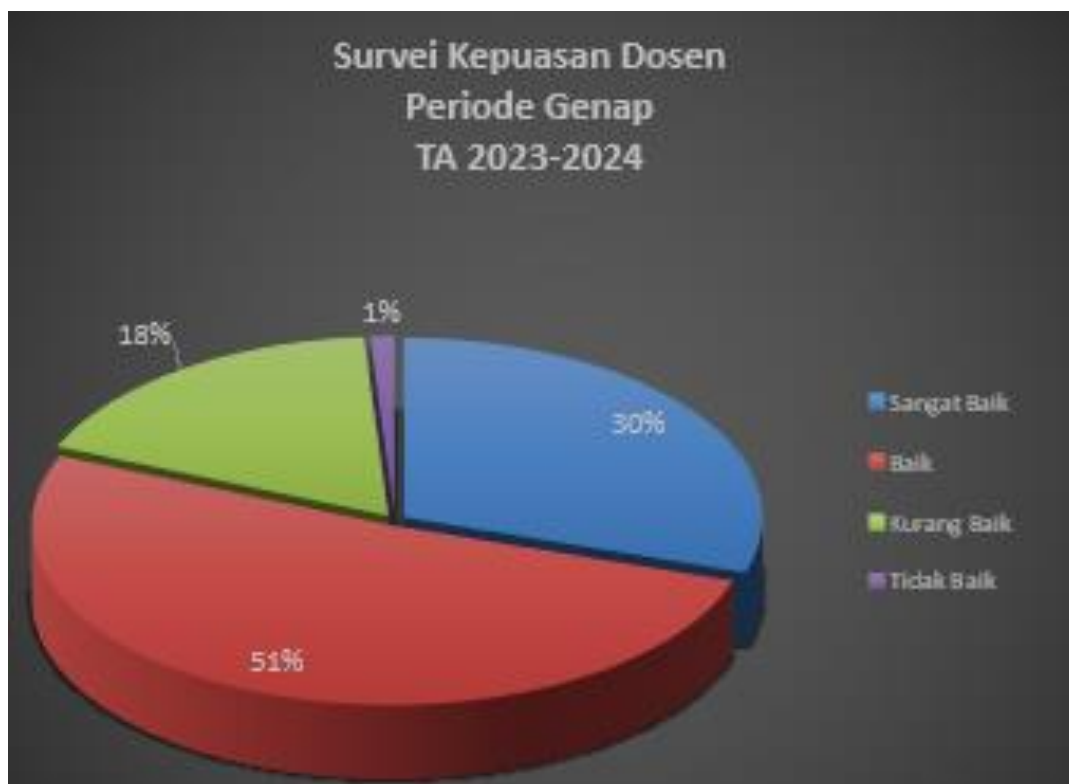
INDEKS KEPUASAN DOSEN						
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA	
- U1 s.d. U12	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kebutuhan untuk studi lanjut	3,21	
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Pengembangan diri untuk mengikuti, seminar/workshop/kursus /pelatihan, studi	3,18	
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	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	3,03	
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Fasilitas memperoleh informasi, pelayanan, sarana prasarana kegiatan penelitian	3,23	
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer	3,21	
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	3,15	
			U8	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen	3,16	
			U9	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir	3,22	
SKM UNIT PELAYANAN :		78,20	B	U10	Fasilitas memperoleh informasi, pelayanan, sarana prasarana kegiatan pengabdian kepada masyarakat	
Metode Pelayanan :			U11	Memperoleh penilaian proposal pengabdian kepada masyarakat dari reviewer	3,20	
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan			U12	Memperoleh feedback pelaksanaan roadmap pengabdian kepada masyarakat yang harus diikuti oleh dosen dan sesuai bidang keilmuan	3,19	
NILAI PERSEPSI			U13	Memperoleh pemerataan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen	3,25	
NILAI INTERVAL (NI)			U14	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir	3,21	
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			U15	Mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan tentang tugas tambahan (Kepanitiaan, narsumber, keanggotaan organisasi profesi, serta mengajar di luar homebase).	3,13	
MUTU PELAYANAN (M)			U16	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat Fakultas dan Universitas	3,07	
KINERJA UNIT PELAYANAN (K)			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	2,96	
1			U18	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	3,00	
2			U19	Memperoleh informasi dan pelayanan kesehatan	2,88	
3			U20	Memperoleh pelayanan berupa sarana prasarana olahraga	3,00	
4			U21	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	3,06	
			U22	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,21	

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 **78,20**.

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

1. 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 (2.96).
2. Memperoleh informasi dan pelayanan kesehatan (2.88).

b. Grafik Hasil Survei Kepuasan Dosen Periode Genap TA 2023/2024



INDEKS KEPUASAN DOSEN							
Keterangan :					No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan				U1	Kebutuhan untuk studi lanjut	3,20
- NRR	= Nilai rata-rata				U2	Pengembangan diri untuk mengikuti, seminar/workshop kursus /pelatihan, studi	3,18
- 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	3,01
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U5	Facilitas memperoleh informasi, pelayanan, sarana prasarana kegiatan penelitian	3,15
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi				U6	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer	3,11
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	3,05
					U8	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen	3,04
					U9	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir	3,13
SKM UNIT PELAYANAN :			78,72	B	U10	Facilitas memperoleh informasi, pelayanan, sarana prasarana kegiatan pengabdian kepada masyarakat	3,17
Mutu Pelayanan :					U11	Memperoleh penilaian proposal pengabdian kepada masyarakat dari reviewer	3,08
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan							
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (s)	KINERJA UNIT PELAYANAN (tp)			
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			
					U12	Memperoleh feedback pelaksanaan roadmap pengabdian kepada masyarakat yang harus diikuti oleh dosen dan sesuai bidang keilmuan	3,11
					U13	Memperoleh pemerataan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen	3,20
					U14	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir	3,18
					U15	Mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan tentang tugas tambahan (Kepanitisian, narasumber, keanggotaan organisasi profesi, serta mengajar di luar homebase).	3,17
					U16	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat Fakultas dan Universitas	3,21
					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	3,19
					U18	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	3,23
					U19	Memperoleh informasi dan pelayanan kesehatan	3,18
					U20	Memperoleh pelayanan berupa sarana prasarana olahraga	3,20
					U21	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	3,20
					U22	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,28

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 **78,72**.

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

1. Mendapatkan informasi, layanan dan kesempatan peningkatan jenjang karir (jabatan struktural) dan jabatan akademik/fungsional (3.00).
2. Memperoleh feedback pelaksanaan roadmap penelitian yang harus diikuti oleh dosen dan sesuai bidang keilmuan (3.05).

5. Grafik Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Institusi

a. Grafik Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Institusi Periode Ganjil TA 2023/2024



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	3,03	
- NRR		= Nilai rata-rata		U2	Mendapatkan informasi, layanan, peningkatan tentang jenjang karir (struktural)	2,92	
- IKM		= Indeks Kepuasan Masyarakat		U3	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural	2,90	
- *)		= Jumlah NRR IKM tertimbang		U4	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (Kepanitiaan, nara sumber, keanggotaan suatu unit, dll)	3,31	
- **)		= Jumlah NRR Tertimbang x 25		U5	Mendapatkan kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan	3,03	
NRR Per Unsur		= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner		U6	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas antar fakultas	2,87	
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).	3,31	
				U8	Memperoleh informasi tentang penggajian, penghargaan, bonus, dll	3,38	
SKM UNIT PELAYANAN :		79,65		B	U9	Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan	3,26
Mutu Pelayanan :				U10	Memperoleh layanan peningkatan kesehatan/ fasilitas olahraga	3,31	
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			
				U11	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	3,31	
				U12	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,62	

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 Terhadap Pelayanan Institusi seluruh indikator pernyataan berada pada kategori “**Baik**” dengan nilai **79,65**.

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

1. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural (2.90)
2. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas antar fakultas (2.87)

**b. Grafik Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan
Institusi Periode Genap TA 2023/2024**



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	2,73	
- NRR		= Nilai rata-rata			U2	Mendapatkan informasi, layanan, peningkatan tentang jenjang karir (struktural)	2,67	
- IKM		= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural	2,71	
- *)		= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (Kepanitiaan, nara sumber, keanggotaan suatu unit, dll)	3,06	
-**)		= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Mendapatkan kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan	2,81	
NRR Per Unsur		= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner			U6	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif ditingkat universitas antar fakultas	2,81	
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).	3,06	
					U8	Memperoleh informasi tentang penggajian, penghargaan, bonus, dll	3,00	
SKM UNIT PELAYANAN :		74,44			C	U9	Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan	3,08
Mutu Pelayanan :					U10	Memperoleh layanan peningkatan kesehatan/ fasilitas olahraga	3,17	
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				
					U11	Memperoleh layanan kebutuhan sosial	3,17	
					U12	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,46	

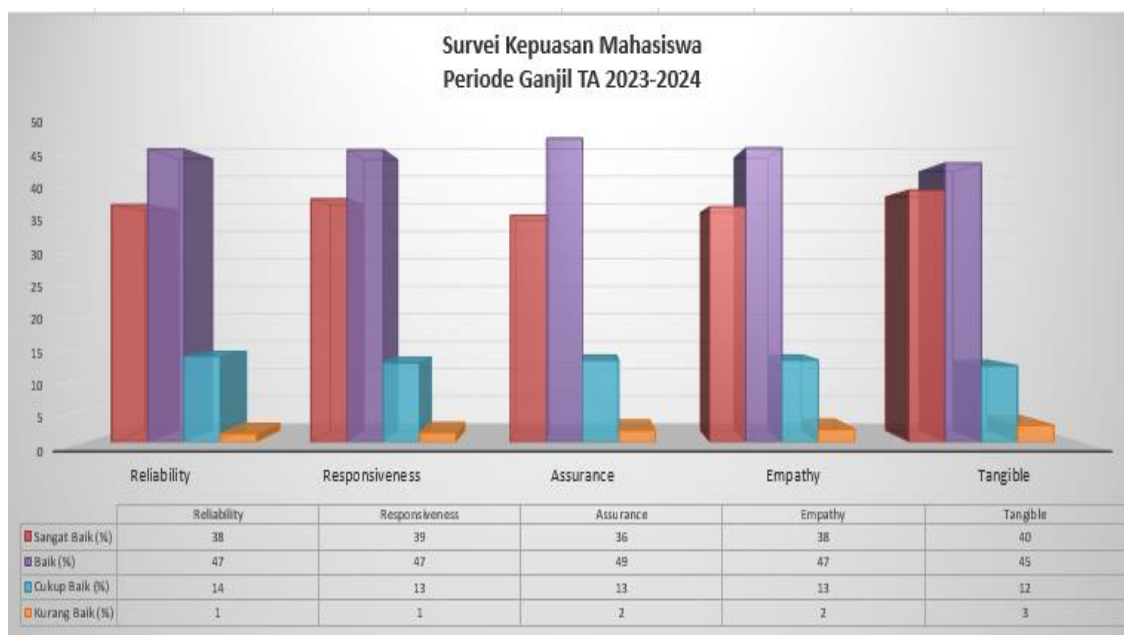
Dengan hasil rekapitulasi yang diambil dari hasil pengumpulan kuesioner survei dari responden serta diolah menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), tersaji hasil untuk Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Institusi seluruh indikator pernyataan berada pada kategori “**Kurang Baik**” dengan nilai **74,44**.

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)

6. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

a. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Periode Ganjil TA 2023/2024



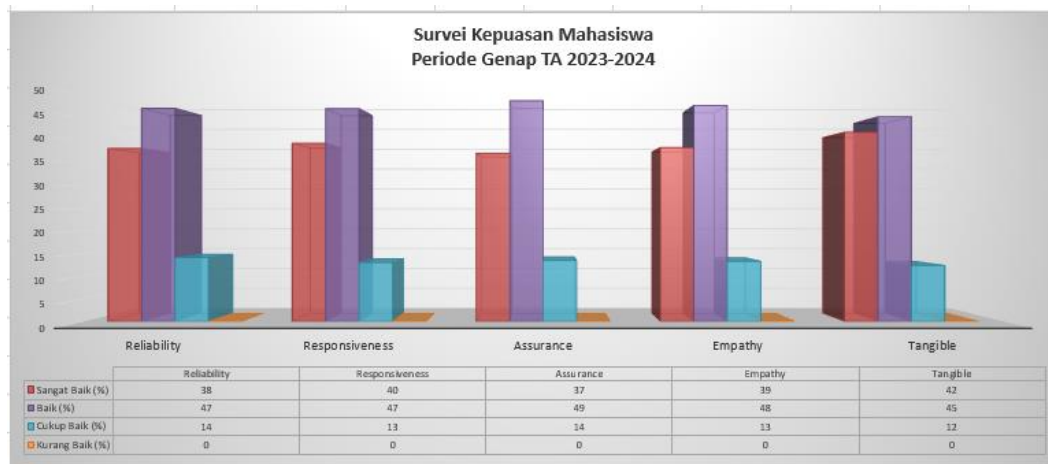
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA						
Keterangan :					No.	UNSUR PELAYANAN
- U1 s.d. U12	=	Unsur-Unsur pelayanan			U1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi (X1-1)
- NRR	=	Nilai rata-rata			U2	Sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah (X1-2)
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (X1-3)
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Fasilitas kamar kecil yang bersih dan terawat (X1-4)
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa secara memadai (X1-5)
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi			U6	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas (X2-1)
NRR tertimbang/unsur	=	NRR per unsur x unsur/jumlah unsur			U7	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab (X2-2)
					U8	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di ITL Trisakti (X2-3)
					U9	Dosen selalu datang tepat waktu (X2-4)
SKM UNIT PELAYANAN :			80,44	B	U10	Staf Akademik melayani kepentingan mahasiswa dengan baik dan santun (X2-5)
Mutu Pelayanan :					U11	Layanan Bimbingan Konseling bagi mahasiswa dilakukan dengan baik (X3-1)
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan					U12	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu (X3-2)
					U13	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (X3-3)
					U14	Bantuan (keringanan/beasiswa) bagi mahasiswa tidak mampu (X3-4)
					U15	Tersedia waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi (X3-5)
					U16	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh ITL Trisakti melalui dosen bimbingan konseling
					U17	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa (X4-2)
					U18	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk
					U19	ITL Trisakti selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (X5-1)
					U20	Dilaksanakannya monitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau pembimbing
					U21	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi (X5-3)
					U22	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa (X5-4)
					U23	Minat dan bakat mahasiswa difasilitasi dalam pengembangannya (X5-5)

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 “**Baik**” dengan nilai **80,44**.

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

1. Fasilitas kamar kecil yang bersih dan terawat (X1-4) (3.03).
2. Dosen selalu datang tepat waktu (X2-4) (3.14).

b. Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Periode Genap TA 2023/2024



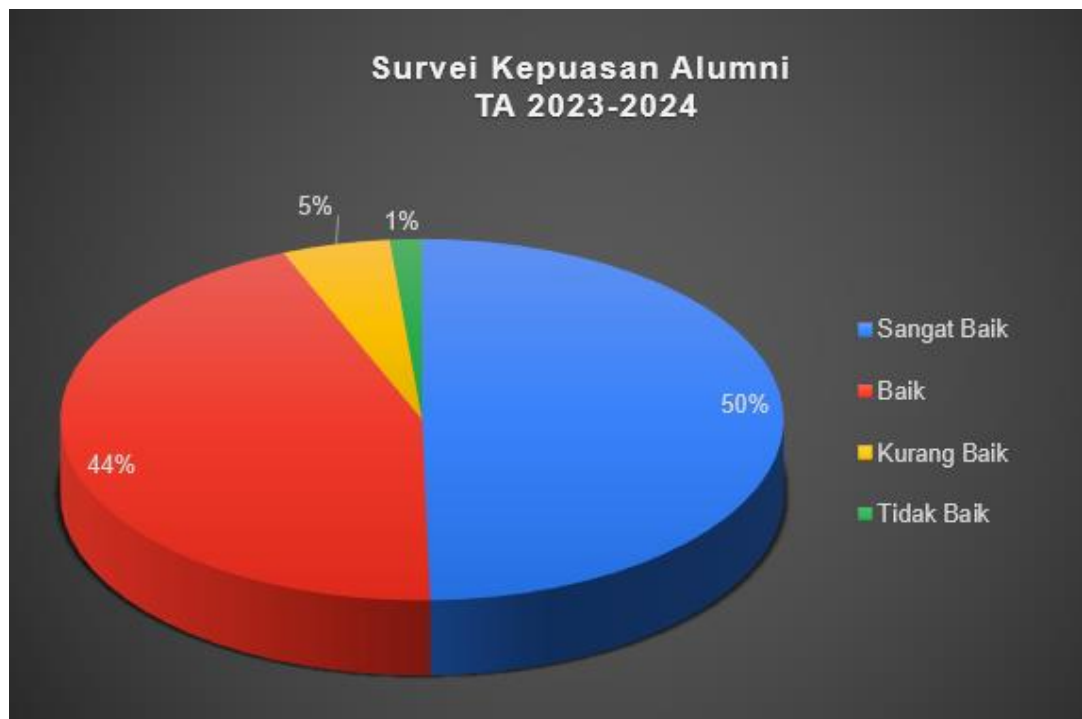
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA						
Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi (X1-1)	3,37
- NRR	= Nilai rata-rata			U2	Sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah (X1-2)	3,32
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (X1-3)	3,23
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Fasilitas kamar kecil yang bersih dan terawat (X1-4)	3,25
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa secara memadai (X1-5)	3,31
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi			U6	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas (X2-1)	3,22
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur			U7	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab (X2-2)	3,29
				U8	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di ITL Trisakti (X2-3)	3,29
				U9	Dosen selalu datang tepat waktu (X2-4)	3,18
SKM UNIT PELAYANAN :		81,52	B	U10	Staf Akademik melayani kepentingan mahasiswa dengan baik dan santun (X2-5)	3,24
Mutu Pelayanan :				U11	Layanan Bimbingan Konseling bagi mahasiswa dilakukan dengan baik (X3-1)	3,21
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan				U12	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu (X3-2)	3,35
				U13	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (X3-3)	3,28
				U14	Bantuan (keringanan/beasiswa) bagi mahasiswa tidak mampu (X3-4)	3,29
				U15	Tersedia waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi (X3-5)	3,19
				U16	Permasalahan/kekeluhan mahasiswa selalu ditangani oleh ITL Trisakti melalui dosen bimbingan konseling	3,23
				U17	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa (X4-2)	3,21
				U18	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk ITL Trisakti selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa (X5-1)	3,27
				U19	Dilaksanakannya monitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau pembimbing	3,22
				U20	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi (X5-3)	3,28
				U21	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa (X5-4)	3,27
				U22	Minat dan bakat mahasiswa difasilitasi dalam pengembangannya (X5-5)	3,26
				U23		

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 “**Baik**” dengan nilai **81,52**.

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

1. Dosen selalu datang tepat waktu (X2-4) (3.18).
2. Tersedia waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi (X3-5) (3.19).

7. Grafik Hasil Survei Kepuasan Alumni TA 2023/2024



INDEKS KEPUASAN ALUMNI									
Keterangan :					No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-		
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan				U1	Tenaga kependidikan berpenampilan rapi	3,63		
- NRR	= Nilai rata-rata				U2	Fasilitas ruang layanan akademik/ruang tunggu, memadai dan nyaman	3,40		
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat				U3	Transkrip nilai, ijazah, SKPI, dokumen lain yang dibuat sudah akurat,	3,52		
- *)	= 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	3,39		
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U5	Tenaga kependidikan memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan dan membuat/menyiapkan dokumen dengan tanpa kesalahan	3,35		
					U6	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/kululusan dan ramah	3,47		
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi				U7	Buku teks, proseding dan jurnal yang tersedia di perpustakaan sudah baik	3,39		
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur				U8	Pelayanan perpustakaan, dan kemudahan mencari buku atau jurnal sudah baik	3,40		
					U9	Sarana toilet, tempat parkir, kantin dan tempat ibadah berfungsi dengan baik dan bersih	3,23		
SKM UNIT PELAYANAN :					85,86	B	U10	Ketersediaan alat praktik belajar dll, sesuai dengan kebutuhan dalam pembelajaran	3,35
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan									
Mutu Pelayanan :	NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (MP)	KATEGORI 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				
					U11	Fasilitas hotspot tersedia dengan baik	3,42		
					U12	Ketepatan waktu mengajar Dosen sudah baik	3,37		
					U13	Materi perkuliahan sesuai dengan kebutuhan saat ini di dunia kerja	3,52		
					U14	Metode pembelajaran sesuai dengan ke khasan mata kuliah dan berguna sampai saat ini di dunia pekerjaan	3,50		
					U15	Penguasaan dosen, perseptor/pembimbing lahan dalam memberikan bimbingan, penyajian materi kuliah dan perkuliahan	3,48		
					U16	Penguasaan dosen dalam pengelolaan kelas, sehingga tercipta komunikasi dan suasa akademik yang baik	3,53		

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 **85,86**.

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

1. Sarana toilet, tempat parkir, kantin dan tempat ibadah berfungsi dengan baik dan bersih (3.23).
2. Ketersediaan alat praktik belajar dll, sesuai dengan kebutuhan dalam pembelajaran (3.35).

8. Grafik Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan TA 2023/2024



IKM INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN						
Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U12	= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Integritas (Etika & Moral)	3,39
- NRR	= Nilai rata-rata					
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat			U2	Kehlian bidang ilmu (Profesionalisme)	3,47
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang					
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U3	Kemampuan Berbahasa Asing	3,00
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner			U4	Penggunaan Teknologi Informasi	3,07
NRR tertimbang/unsur	= NRR per unsur x unsur/jumlah unsur					
SKM UNIT PELAYANAN :		81,36	B	U5	Kemampuan Berkomunikasi	3,14
Mutu Pelayanan :				U6	Kerjasama Tim	3,61
Nilai Persepsi, Nilai Internal, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan						

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 **81,36**.

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

- a. Kemampuan Berbahasa Asing (3.00).
- b. Penggunaan Teknologi Informasi (3.07).

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Stakeholders ITL Trisakti pada TA 2023-2024 dapat disimpulkan, bahwa Indeks Kepuasan Stakeholders rata-rata berada pada kategori “**Baik**”.

Lampiran:

A. Tampilan Kuesioner Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan



SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA BIDANG PENDIDIKAN

 ppmi@ititrisakti.ac.id (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Identitas Responden

Nama Institusi Mitra *

Jawaban Anda

E-Mail *

Jawaban Anda

Alamat Institusi Mitra *

Jawaban Anda

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

B. Tampilan Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang Penelitian



SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA BIDANG PENELITIAN

 ppmi@ititrisakti.ac.id (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Identitas Responden

Nama Institusi Mitra *

Jawaban Anda

E-Mail *

Jawaban Anda

Alamat Institusi Mitra *

Jawaban Anda

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

C. Tampilan Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Bidang PKM

The screenshot shows a web-based survey form. At the top, there is a header image with a notepad, pens, and a cup of coffee. Below the image, the title 'SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA BIDANG PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT' is displayed in bold. Underneath the title, there is a login field with the email 'ppmi@itltrisakti.ac.id' and a 'Ganti akun' link. A red asterisk indicates a required field. Below the login field, there is a section titled 'Identitas Responden' with three input fields: 'Nama Institusi Mitra', 'E-Mail', and 'Alamat Institusi Mitra'. Each field has a placeholder text 'Jawaban Anda'.

D. Tampilan Kuesioner Kepuasan Dosen

The screenshot shows a web-based survey form titled 'Survey Kepuasan Dosen'. The form is displayed in a browser window with the URL 'academicitltrisakti.ac.id/kuisiomer?id=2'. The browser's address bar shows the URL. The page has a blue header with the text 'SISTEM INFORMASI AKADEMIK' and a login section with 'Login sebagai admin' and 'S1 - MTU'. A red button labeled 'Rony Setiawan - [21025]' is visible. On the left side, there is a blue sidebar with a list of menu items: Beranda, Bridging, Buku Pedoman Mahasiswa, Daftar Buku Pinjaman Saya, Daftar Ulang, E Resource, Grost, Honor Mengajar, Kalender Akademik, Kehadiran, Kelulusan dan Wisuda, Kuisiomer, Kurikulum, Laporan Akreditasi, and Laporan BKD Internal. The main content area contains seven survey questions, each with a 'jawaban' field and a set of radio buttons for ratings from 5 to 1. The questions are:

1. Bagaimana ketersediaan bahan referensi di perpustakaan
2. Bagaimana kualitas/tahun buku bahan referensi yang tersedia
3. Bagaimana kesempatan saudara menulis pada jurnal
4. Bagaimana ketersediaan dan kualitas materi ajar pada multimedia
5. Bagaimana kesiapan peralatan teknologi informasi pembelajaran
6. Bagaimana ketersediaan alat peraga/alat bantu dalam pembelajaran
7. Bagaimana independensi wewenang dosen dalam penilaian mahasiswa

E. Tampilan Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan



Bagian 1 dari 3

SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN INSTITUSI

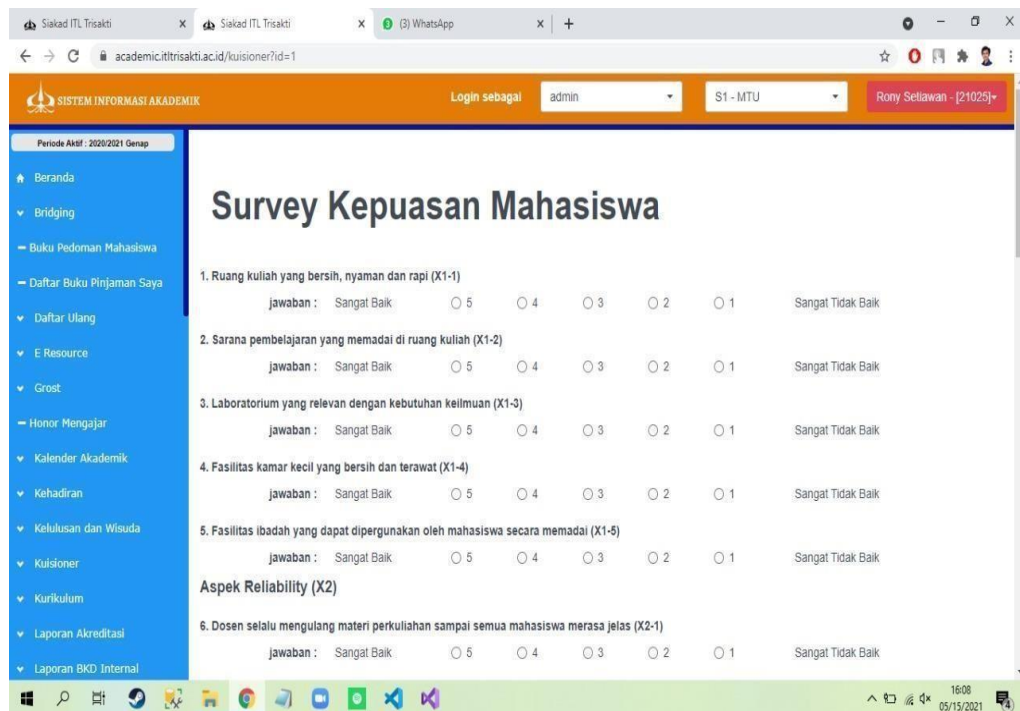
Mohon Para Responden untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.

instrumen ini berguna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan Institusi kedepan.

Setiap jawaban dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.

2

F. Tampilan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa



Sistem Informasi Akademik

Login sebagai: admin S1 - MTU Rony Setiawan - [21025]

Periode Aktif : 2020/2021 Genap

Survey Kepuasan Mahasiswa

1. Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi (X1-1)	Jawaban : Sangat Baik	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	Sangat Tidak Baik
2. Sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah (X1-2)	Jawaban : Sangat Baik	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	Sangat Tidak Baik
3. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (X1-3)	Jawaban : Sangat Baik	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	Sangat Tidak Baik
4. Fasilitas kamar kecil yang bersih dan terawat (X1-4)	Jawaban : Sangat Baik	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	Sangat Tidak Baik
5. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa secara memadai (X1-5)	Jawaban : Sangat Baik	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	Sangat Tidak Baik
Aspek Reliability (X2)							
6. Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas (X2-1)	Jawaban : Sangat Baik	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	Sangat Tidak Baik

G. Tampilan Kuesioner Kepuasan Alumni



SURVEI KEPUASAN ALUMNI ITL TRISAKTI

 ppmi@itltrisakti.ac.id (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Identitas Responden

Nama Lengkap (dengan gelar) *

Jawaban Anda

No. Telepon/HP *

Jawaban Anda

E-Mail *

Jawaban Anda

Angkatan Tahun *

H. Tampilan Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan



Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

 ppmi@itltrisakti.ac.id (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Identitas Responden

Nama Bapak/Ibu *

Jawaban Anda

Jabatan Bapak/Ibu *

Jawaban Anda

Nama Instansi/Perusahaan Tempat Bapak/Ibu Bekerja *

Jawaban Anda

Jumlah Alumni Yang Menjadi Pegawai Di Perusahaan Bapak/Ibu *

☐ 1 Hingga 5 Orang Alumni